Mai mult decât
INFORMAȚIE
INSPIRAȚIE

CUM SĂ ÎNCEPI O CONVERSAȚIE ȘI SĂ ÎȚI FACI PRIETENI

don gabor

BUSINESSTECH
INTERNATIONAL
http://www.businesstech.ro

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
DON GABOR
Cum să începi o conversaţie şi să îţi faci prieteni /
Don Gabor; trad.: Magda Xenofont; ed. Iuliana Enache.
Bucureşti, BusinessTech International Press, 2008.
ISBN 978-973-8495-38-8

I. Xenofont Magda (trad.)
II. Enache, Iulia (ed.)
395.6
159.9

ORIGINALLY PUBLISHED IN ENGLISH UNDER THE TITLE
HOW TO START A CONVERSATION AND MAKE FRIENDS
BY FIRESIDE, AN IMPRINT OF SIMON & SCHUSTER, INC.
COPYRIGHT © 1983, 2001 BY DON GABOR
ALL RIGHTS RESERVED.

TOATE DREPTURILE SUNT REZERVATE.
Reproducerea în orice formă sau scop prin metode electronice sau mecanice, inclusiv fotocopiere, înregistrare sau orice alt mijloc de înmagazinare a informaţiei, se poate face doar cu permisiunea scrisă a editorului.

BUSINESSTECH INTERNATIONAL
BUCHAREST, JUNE 2008

În memoria surorii mele, Ellen,
Care nu a întâlnit niciodată un străin.

Mulţumiri

Mulţumiri speciale următoarelor persoane:

Lui Jeffrey Hollender, pentru şansa de a putea dezvolta cursul de conversaţie şi de a putea să public această carte.

Soţiei mele, Eileen Cowell, pentru sprijinul şi dragostea ei, pentru ideile utile şi pentru spiritul critic.

Editorilor mei, Cherise Grant şi Betsy Radin Herman, pentru sugestiile pertinente.

Agentei mele literare, Sheree Bykofsky, pentru că a crezut în acest proiect.

Asistentului meu, Patrick Campbell, pentru că m-a ajutat să duc la bun sfârşit revizuirea acestei cărţi.

Cuprins

	Nota autorului	11
	Introducere: Cum să faci cunoştinţă cu oamenii şi să îţi faci noi prieteni	13
	Partea I. Începe orice conversaţie cu încredere în tine însuţi	**19**
1	Primul contact – Limbajul trupului	20
2	Sparge gheaţa şi susţine conversaţia	34
3	Cinci secunde pentru obţinerea succesului: Arta de a memora nume	67
	Partea a IIa. Continuarea unei conversaţii cu inteligenţă şi şarm	**78**
4	Păstrarea ritmului conversaţiei	79
5	Exprimarea ideilor astfel încât să te faci înţeles	104
6	Depăşirea obstacolelor conversaţionale	109
	Partea a IIIa. Cum să sfârşeşti o conversaţie lăsând o impresie deosebită	**124**
7	Să termini o conversaţie cu tact	125
8	Cum să-ţi faci prieteni	135

Partea a IVa. Aducerea conversaţiei la un nou nivel 149

9 Recunoaşterea şi utilizarea diferitelor stiluri de conversaţie 150

10 Cum să discuţi cu persoane din alte ţări 166

11 Obiceiuri ce influenţează conversaţiile interculturale 179

12 Cinci reguli de aur pentru conversaţiile la telefonul mobil 190

13 E-mailul sau chat-roomurile on-line: cum să-ţi faci prieteni în spaţiul virtual 197

14 Îmbunătăţirea conversaţiei 210

15 50 de moduri în care îţi poţi îmbunătăţi conversaţiile 217

Concluzie 221

Despre autor 222

Moment de reflecţie 223

Nota Autorului

Cartea *Cum să Începi o Conversaţie şi să îţi Faci Prieteni* a fost pentru prima oară publicată în anul 1983. De atunci, am scris diverse cărţi, am editat casete audio şi am organizat o multitudine de ateliere pe tema creşterii abilităţilor conversaţionale. Şi după atâţia ani de predat şi scris pe această temă realizez cât de mult mai am de învăţat despre arta conversaţiei.

Revizuirile acestei cărţi au fost impuse tocmai de întrebările şi reacţiile cititorilor şi studenţilor precum şi de munca de cercetare şi experienţa personală. Am reorganizat volumul în patru mari secţiuni: Începerea Conversaţiei, Continuarea Conversaţiei, Sfârşitul Conversaţiei şi Cum să Dai un Impuls Conversaţiei.

Sunt incluse capitole noi sau revizuite despre cum să îţi aminteşti numele celor pe care îi întâlneşti, despre stilurile de conversaţie, despre cum să vorbeşti cu persoane din altă ţară, ca şi despre regulile de comportare în conversaţiile la telefonul mobil şi în conversaţiile on-line. Pe parcursul textului am oferit şi am subliniat răspunsuri la cele mai frecvente întrebări (FAQ).

Cei mai mulţi oameni îşi doresc şi au nevoie de contactul cu semenii lor. Adeseori relaţiile se creează pornind de la simple conversaţii. Începerea unei conversaţii are la bază patru principii esenţiale: 1) preia iniţiativa şi

abordează-i tu pe ceilalţi; 2) manifestă un interes real pentru semenii tăi; 3) tratează-i pe ceilalţi cu respect şi amabilitate; 4) pune în valoare faptul că şi tu şi ceilalţi aveţi personalităţi unice şi fiecare are mult de oferit celorlalţi. Când vei aplica aceste principii şi multe alte sugestii cuprinse în această carte vei deveni un as al conversaţiei. Sper ca această nouă ediţie îmbunătăţită să te ajute să-ţi atingi acest deziderat.

Introducere: Cum să faci cunoştinţă cu oamenii şi să îţi faci noi prieteni

O conversaţie inteligentă ne face interesanţi. Până la urmă, să recunoaştem, ne petrecem mult timp vorbind şi la fel de mult timp ascultând. De ce să ne plictisim şi de ce să fim plictisitori când depinde de noi să fie cu totul altfel?

– Edwin Newman (1919 -), comentator de ştiri

Următoarea dată când vei păşi într-o încăpere plină de oameni, ascultă cu atenţie! Vei observa că toţi comunică prin intermediul conversaţiei. Conversaţia este modul principal în care ne împărtăşim ideile, opiniile, obiectivele şi sentimentele celor cu care venim în contact. Este, de asemenea, mijlocul principal prin care începem şi dezvoltăm relaţii cu semenii noştri.

Când „canalul conversaţional" este deschis, ne putem interconecta şi începe să comunicăm cu oamenii din jurul nostru. Dacă acest canal este închis atunci începerea şi susţinerea unei conversaţii poate deveni o problemă reală, indiferent că este vorba de viaţa socială sau de viaţa profesională. Volumul de faţă are la bază lucrările atelierului susţinut de mine pe tema „Cum să începi o conver-

saţie şi să-ţi faci prieteni" şi îţi va arăta cum să-ţi deschizi canalul conversaţional şi să intri pe aceeaşi lungime de undă cu oamenii cu care faci cunoştinţă.

Tehnicile conversaţionale cuprinse în această carte au fost testate cu succes în atelierele pe care le-am organizat şi s-au dovedit a fi metode eficiente de începere şi susţinere a unei conversaţii în aproape orice situaţie – incluzând mediile sociale şi de afaceri. Tehnicile sunt prezentate într-un format uşor de înţeles şi de reţinut pentru ca fiecare cititor să poată să înceapă imediat să îşi îmbunătăţească abilităţile de comunicare şi să-şi construiască încrederea în sine. Ele şi-au demonstrat eficienţa în situaţii reale de viaţă aşa că fiecare din cei care vor citi această carte să le poată aplica fără rezerve la stilul şi ritmul propriu de viaţă.

Cartea de faţă constituie un real sprijin pentru categorii variate de oameni, incluzând:

Artişti liber-profesionişti	Părinţi
Consultanţi	Persoane singure
Cupluri	Profesionişti
Directori de firme	Profesori
Emigranţi	Reprezentanţi de vânzări
Manageri	Studenţi

...dar nelimitându-se la aceştia.

Dacă îţi doreşti un discurs convingător şi o conversaţie fluentă în situaţii reale din viaţa socială sau profesională, atunci această carte este ceea ce îţi trebuie.

Cum te poate ajuta această carte

Mulţi dintre cei care participă la atelierele pe care le organizez tocmai au făcut schimbări în cariera profesională şi îşi doresc să înveţe cum să se adapteze mai rapid şi mai eficient la un mediu social şi profesional nou.

Vânzătorii îşi doresc să ştie cum să converseze cu clienţii într-o manieră non-formală, pentru ca aceştia să se relaxeze, în timp ce femeile din managementul superior vor să se simtă pline de încredere atunci când conversează cu asociaţii lor de sex masculin de pe poziţii similare, fără ca discursul să implice vreun fel de conotaţie sexuală. Nou-veniţii în Statele Unite îşi doresc să înveţe cât mai repede să converseze în limba engleză. Managerii vor să elimine tensiunea din conversaţiile cu subalternii iar părinţii îşi doresc să înveţe cum să comunice cu copiii şi cu ceilalţi membri ai familiei. Iar lista poate să continue...

Până şi aşii conversaţiei se trezesc uneori în situaţii în care conversaţia pur şi simplu nu poate fi adusă pe făgaşul dorit. Această carte te ajută să elimini orice fel de obstacole conversaţionale, să controlezi şi să direcţionezi conversaţia chiar şi în momentele cele mai dificile.

Învaţă să-ţi placă petrecerile şi foloseşte-le ca să-ţi faci noi prieteni

Poate că cea mai comună situaţie în care suntem în impas conversaţional este atunci când facem cunoştinţă cu persoane necunoscute şi trebuie să socializăm la petreceri şi evenimente. Statisticile arată că mulţi oameni se simt

incomod în prezenţa persoanelor necunoscute şi le este foarte greu să ia iniţiativa de a-i aborda pe ceilalţi. Cartea pe care o citeşti îţi va prezenta metode practice de abordare a persoanelor necunoscute, de creare a unor relaţii de prietenie şi de menţinere şi aprofundare a acestor relaţii.

Mulţi dintre noi îşi doresc să-şi împărtăşească experienţele cu ceilalţi. Suntem în permanenţă în căutarea unor persoane cu care să fim compatibili pe plan intelectual, fizic şi emoţional. Această căutare se poate dovedi foarte frustrantă dacă nu eşti capabil să intri în contact cu semenii tăi şi să comunici ceea ce simţi. Odată stapânite fundamentele unei conversaţii cursive şi inteligente, vei fi dispus să „ieşi la rampă" şi deschis la noi prietenii şi relaţii.

Comunicarea se învaţă

Capacitatea de a comunica liber şi într-o manieră prietenoasă este esenţială pentru orice aspect al vieţii sociale, profesionale sau personale a unui om. Cei mai mulţi oameni pot interacţiona cu semenii lor doar dacă se simt confortabil şi încrezători. Problema apare atunci când confortul şi siguranţa sunt înlocuite de anxietate şi neîncredere. Această carte te va ajuta să identifici ce abilităţi de comunicare ai deja şi în ce situaţii te simţi încrezător.

După ce devii conştient de calităţile care înlesnesc o conversaţie plăcută, începe să le foloseşti în situaţiile în care te simţi încrezător şi confortabil. Vei observa cât sunt ele de eficiente şi prin repetiţie le vei integra uşor în propriul stil de viaţă.

Citind această carte şi aplicând ceea ce recomand vei deveni din ce în ce mai încrezător în calităţile tale conversaţionale în situaţii „sigure" aşa că vei fi dispus să-ţi asumi nişte riscuri şi să aplici noile deprinderi în situaţii în care erai foarte nesigur şi anxios înainte. Vei fi plăcut surprins când vei descoperi că abilităţile tale de relaţionare se vor manifesta în orice fel de situaţii mult mai repede şi mai eficient decât ţi-ai fi imaginat vreodată. Pe măsură ce vei controla situaţiile vei observa că şi încrederea în forţele proprii creşte. Abilitatea ta de a susţine conversaţii va deveni o parte a personalităţii tale. Nu te gândi foarte mult la abilităţi şi tehnici, lasă-le să devină o bază naturală a comunicării.

Crearea legăturilor cu oamenii

Scopul unei conversaţii este acela de a crea legături cu oamenii din jurul nostru. Avem numai de câştigat dacă vom comunica într-o manieră deschisă cu semenii noştri. Împărtăşindu-ne experienţele ne vom dezvolta pe noi coordonate iar oportunităţile se vor înmulţi pe măsură ce relaţiile vor căpăta profunzime. Prietenia şi un sentiment al împlinirii personale se vor dezvolta, de asemenea.

Conversaţia constituie şi un mijloc de negociere. A ne comunica nevoile şi dorinţele este esenţial pentru realizarea lor.

Cum să începi

Porneşte prin a-ţi deschide sufletul şi mintea către oamenii din jurul tău. Străduieşte-te să integrezi noile abi-

lităţi în personalitatea ta. Nu trebuie să te transformi într-o altă persoană, trebuie doar să-ţi îmbunătăţeşti atitudinea şi abilităţile de interacţiune cu ceilalţi. Fii răbdător şi concentrează-te asupra micilor schimbări de zi cu zi, nu te aştepta la revelaţii. Aminteşte-ţi că obiceiurile noastre s-au cristalizat în ani de viaţă şi numai în timp se pot schimba.

Trebuie să-ţi doreşti să te schimbi, să ieşi în întâmpinarea celorlalţi şi să fii dispus să încerci noi idei. Creează-ţi ca obiectiv să vii în contact cu cât mai mulţi oameni. Având un minim bagaj de abilităţi comunicaţionale vei observa că *îndeplinirea obiectivului este mai uşoară şi mai plăcută decât ţi-ai fi imaginat vreodată*. Deci, să trecem la cel mai important aspect: cum să începi o conversaţie.

Partea I

Începe orice conversaţie cu încredere în tine însuţi

1

Primul contact – Limbajul trupului

Este un lux să te faci înţeles.

– Ralph Waldo Emerson (1803 – 1882),
poet şi eseist american

O atitudine trimite un mesaj clar: „Nu vă apropiaţi! Prefer să fiu singur!"

Una dintre cele mai importante abilităţi conversaţionale nu este legată, paradoxal, de limbajul vorbit ci de cel al trupului. Cercetările au arătat că mai mult de jumătate din informaţia transmisă într-o conversaţie faţă-în-faţă este nonverbală. Mijloacele extralingvistice sau „limbajul trupului", cum este numit, comunică sentimentele şi atitudinile noastre înainte de a vorbi şi relevă nivelul nostru de receptivitate faţă de ceilalţi.

Cei mai puţin dotaţi din punct de vedere conversaţional nu realizează că semnalele pe care le trimite limbajul non-receptiv al propriului trup (braţele încrucişate, contact vizual inexistent şi lipsa zâmbetului) sunt adesea cauza conversaţiilor scurte şi inconsistente. Suntem judecaţi rapid după primele semnale pe care le trimitem şi dacă primele impresii nu sunt pozitive va fi dificil de menţinut o conversaţie. Următoarele tehnici de îmbunătăţire a receptivităţii pot ajuta ca primele impresii pe care le faci să fie în avantajul tău, nu împotriva ta.

Semnale de deschidere

Semnalele de deschidere sunt acele semnale nonverbale care îi fac pe cei din jurul tău să fie mai cordiali şi mai receptivi faţă de tine. De vreme ce limbajul trupului „vorbeşte" pentru tine înainte ca tu să fi rostit vreo vorbă, este important să proiectezi o imagine receptivă. Când ai un limbaj al trupului deschis trimiţi un semnal pozitiv: „sunt prietenos şi dispus să comunic, dacă eşti şi tu". Voi prezenta şase tehnici nonverbale specifice pe care îţi recomand să le foloseşti pentru a-i încuraja pe cei din jurul tău să iniţieze o conversaţie cu tine.

Te rog să ţii minte că în orice situaţie poţi să foloseşti limbajul nonverbal pentru a dărâma barierele care separă persoanele ce nu se cunosc între ele.

Zâmbetul

Un zâmbet plăcut este indiciul sigur al unei atitudini prietenoase şi deschise precum şi al disponibilităţii de a comunica. Este un semnal nonverbal trimis cu speranţa

că cealaltă persoană va zâmbi ca răspuns. Când zâmbeşti, demonstrezi că ai observat o persoană într-o manieră pozitivă. Cel din faţa ta consideră zâmbetul tău ca fiind un compliment şi se va simţi bine. Rezultatul? Îţi va răspunde tot cu un zâmbet.

A zâmbi nu înseamnă a-ţi agăţa pe faţă o grimasă ori a pretinde că eşti fericit în fiecare moment al existenţei tale. Dar dacă vezi o faţă cunoscută sau o persoană pe care ai vrea să o cunoşti, zâmbeşte. Zâmbind, demonstrezi o atitudine deschisă spre conversaţie.

Faţa umană trimite un număr enorm de semnale. Dacă trimiţi mesaje prietenoase, vei primi ca răspuns mesaje prietenoase. Dacă combini un zâmbet cald cu un salut prietenos vei fi plăcut surprins să primeşti un răspuns similar. Este cel mai simplu şi mai eficient mod de a arăta cuiva că l-ai observat. Un zâmbet indică aprobarea şi asta îl va face pe celălalt să fie mai dispus să comunice.

> Un zâmbet indică faptul că eşti prietenos şi deschis spre comunicare. Când te încrunţi sau priveşti dezaprobator trimiţi semnale că eşti sceptic şi nereceptiv.

Braţele încrucişate: „Mă gândesc şi nu vreau să fiu deranjat în acest moment. Staţi la distanţă".
Braţele deschise: „Sunt receptiv şi dispus să interacţionez"

Braţele deschise

Ai fost, probabil, întâmpinat de multe ori cu „braţele deschise", ceea ce ştii că înseamnă că o persoană este fericită să te vadă. La o petrecere sau într-o altă situaţie socială ori de afaceri, braţele deschise semnifică faptul că eşti prietenos şi dispus să interacţionezi. În timpul unei conversaţii poziţia corpului tău cu braţele deschise îi face pe ceilalţi să tragă concluzia că eşti receptiv şi un bun ascultător.

Pe de altă parte, a sta în picioare sau aşezat cu braţele încrucişate indică faptul că eşti închis la orice interacţiune cu semenii tăi, în defensivă şi nereceptiv. Dacă mai adăugăm şi o mână care îţi acoperă gura şi automat îţi acoperă şi zâmbetul ori pumnul înfipt în bărbie semeni foarte bine cu gânditorul de la Hamangia. Acum pune-te în situaţia celorlalţi: ţi-ar trece prin cap să deranjezi pe cineva care pare atât de adâncit în gânduri? Probabil că nu. A-ţi încrucişa braţele poate însemna pentru cei din jurul tău că eşti nervos, sceptic sau susceptibil şi toate acestea descurajează orice persoană care poate şi-ar dori să discute cu tine, făcând-o să se îndepărteze cu repeziciune.

Unii susţin că numai pentru faptul că stau cu braţele încrucişate nu înseamnă că sunt închişi la orice fel de conversaţie. Ei spun: „Adopt această poziţie din raţiuni practice, mă simt foarte confortabil în acest fel". Poate că se simt confortabil; problema este că oamenii nu pot citi ce este în mintea cuiva dar pot observa limbajul trupului. Braţe încrucişate înseamnă: „Staţi la distanţă" sau „Sunt

cu gândurile în altă parte.". Braţe deschise înseamnă: „Sunt receptiv la interacţiune şi dispus să ascult; veniţi la mine să discutăm.".

O uşoară înclinare în faţă

Dacă te înclini uşor către persoana cu care vorbeşti îi arăţi acesteia că eşti interesat şi asculţi ceea ce spune. Acest lucru este perceput de obicei ca un compliment de către partenerul de discuţie şi îl va încuraja să continue.

> *Să te înclini în spate* indică
> dezinteresul sau chiar plictiseala.
> *Să te înclini în faţă* arată că eşti
> interesat de ceea ce spune
> partenerul de discuţie.

Vei observa unele persoane lăsându-se pe spate, cu mâinile la gură, la bărbie sau chiar pe ceafă, într-o aşazisă poziţie de relaxare. Din nefericire, acest tip de poziţie indică scepticism, criticism şi chiar plictiseală. Mulţi dintre noi nu se simt deloc confortabil atunci când sunt studiaţi iar această poziţie care îi face să se simtă judecaţi îi va determina să pună capăt cât mai repede discuţiei.

Este mult mai indicat să te înclini uşor înainte într-o manieră cât mai naturală. Adoptând această poziţie vei trimite semnalul că asculţi ceea ce ţi se spune şi ţi se pare interesant, ceea ce îl va încuraja pe interlocutor să continue discuţia. Evident că partenerul de discuţie se va simţi măgulit de interesul tău şi va continua să converseze cu tine.

Fii însă atent la distanţa până la care te apropii. Nu invada spaţiul privat al interlocutorului apropiindu-te prea mult şi prea repede. Bineînţeles, dacă situaţia o cere, cu cât mai aproape cu atât mai bine. Acordă însă multă atenţie limbajului trupului celeilalte persoane. Există în lume percepţii fundamental diferite despre ceea ce înseamnă o distanţă confortabilă între două persoane necunoscute angajate într-o discuţie. Pentru mai multe sugestii despre cum să conversezi cu persoane de altă naţionalitate citeşte capitolele 10 şi 11.

Atingerea

În cultura americană, cea mai acceptabilă formă de prim contact între două persoane care de-abia s-au întâlnit este o strângere călduroasă de mână. Asta se întâmplă atunci când se întâlnesc două persoane de acelaşi sex sau de sex opus în circumstanţe sociale sau de afaceri. În aproape orice situaţie o strângere călduroasă şi fermă de mână este un mod sigur de a arăta o atitudine deschisă şi prietenoasă.

Fii primul care întinde mâna pentru a o strânge celuilalt. Adaugă la asta un prietenos „Bună", un zâmbet cald şi numele tău şi ai şi făcut primul pas pentru deschiderea canalului comunicaţional între tine şi cealaltă persoană.

Unii bărbaţi nu se simt confortabil să întindă primii mâna unei femei. Ei susţin că se simt foarte prost dacă femeia respectivă nu le strânge mâna. Emily Post spune în ediţia revizuită a cărţii sale despre manierele elegante că este perfect acceptabil ca un bărbat să întindă mâna primul şi este la fel de nepoliticos pentru ambele persoane să refuze acest gest prietenos.

O strângere de mână prietenoasă, însoţită de un zâmbet şi un călduros „Bună... îmi pare bine să te cunosc" constituie o formă acceptabilă de atingere atunci când întâlneşti pe cineva pentru prima oară.

Unele persoane de sex feminin cred că ar fi un gest prea îndrăzneţ din partea lor să întindă primele mâna. Ele cred că bărbaţii ar putea să-şi creeze o impresie proastă despre ele dacă fac acest gest. Problema intervine în cazul în care doi oameni cu aceleaşi temeri se întâlnesc. Exceptând cazurile în care convingerile religioase interzic acest tip de atingere, cei mai mulţi dintre cei pe care i-am chestionat cu privire la acest subiect au fost de acord că un astfel de contact este plăcut, indiferent cine îl iniţiază. Este sigur şi nu implică nici un fel de conotaţie negativă pentru subiecţi. Nu stârneşte spiritul defensiv şi creează o atmosferă de egalitate şi receptivitate între parteneri. Alte forme de atingere, mai personale, vor fi exercitate ţinând cont de cultura din care provine cealaltă persoană într-o manieră caldă, nonagresivă.

Este, de asemenea, foarte important şi să sfârşeşti conversaţia cu o strângere de mână călduroasă, atât în circumstanţe de afaceri cât şi sociale. Zâmbeşte larg şi spune: „Mi-a făcut plăcere să discut cu tine." sau „Hai să ne mai întâlnim şi cu altă ocazie.". Este cel mai eficient mod de a sfârşi o conversaţie şi lasă ambilor parteneri de discuţie sentimentul că au avut numai de câştigat vorbindu-şi.

Contactul vizual

Este cert că unele dintre cele mai puternice semnale nonverbale sunt trimise prin intermediul ochilor. Contactul vizual direct indică faptul că asculţi persoana care îţi vorbeşte şi că eşti realmente interesat de ea. Dacă însoţeşti privirea directă de un zâmbet vei trimite un mesaj clar: „Vreau să vorbesc cu tine şi să te cunosc mai bine.".

Contactul vizual trebuie să fie natural, nimic forţat sau prea insistent. Este firesc să întrerupi pentru scurte perioade contactul vizual cu partenerul de discuţie pentru a observa întreaga sa fizionomie, în special gura. Dacă persoana zâmbeşte, întoarce-i zâmbetul. Dar întoarce-te întotdeauna cu privirea la ochii partenerului de discuţie în timp ce acesta vorbeşte. Este, de asemenea, acceptabil să priveşti sus, jos şi în alte părţi atunci când vorbeşti cu ceilalţi şi să nu menţii un contact vizual permanent.

Contactul vizual excesiv poate avea efect advers celui scontat. Dacă te uiţi fix în ochii unei persoane pentru prea mult timp, aceasta nu se va simţi tocmai confortabil şi va deveni suspicioasă în ceea ce priveşte intenţiile tale. O privire fixă poate fi interpretată ca parte a unei atitudini agresive dacă ia forma unei competiţii, în sensul că cel care lasă privirea în jos primul este slab. Nu este indicat ca un contact vizual să se transforme într-o luptă tacită pentru că rezultatul va fi o senzaţie de teamă şi suspiciune din partea celuilalt.

Dacă nu te simţi prea bine menţinând un contact vizual, încearcă să pui în practică următoarele sugestii. Începe prin a stabili scurte perioade de contact vizual –

poate câteva secunde. Priveşte pupilele celeilalte persoane şi zâmbeşte. Apoi lasă-ţi privirea să alunece pe trăsăturile feţei partenerului de discuţie: păr, nas, buze, chiar lobii urechilor. Există o suprafaţă de cincisprezece centimetri în jurul ochilor pe care poţi să-ţi „plimbi" ochii în voie. Însă nu pentru prea mult timp. După câteva secunde întoarceţi privirea la ochii persoanei cu care conversezi.

> **Contactul vizual indică faptul că asculţi cu atenţie şi eşti interesat de ceea ce auzi: „Ascult, continuă să vorbeşti.".**

Pe măsură ce conversaţia continuă îţi poţi mişca privirea de la un ochi la altul menţinând contactul vizual din ce în ce mai mult.

Evitarea contactului vizual va avea consecinţe negative asupra ambilor parteneri de discuţie: devin temători şi se simt inconfortabil, datorită impresiei că cel ce evită să-l privească pe celălalt în ochi este neinteresat, necinstit sau pur şi simplu plictisit de conversaţie sau de partener. Consecinţa va fi o discuţie scurtă şi neplăcută. Întotdeauna priveşte în ochi persoana cu care discuţi trimiţând astfel următorul mesaj: „Ascult ce spui, continuă".

Semnul din cap

Un semn din cap arată faptul că asculţi şi înţelegi ceea ce se spune. De obicei, acest semn indică aprobare şi încurajează partenerul de discuţie să continue. Un semn aprobator din cap împreună cu un zâmbet şi un salut prietenos este un mod excelent de a saluta oamenii pe stradă sau oriunde altundeva îi întâlneşti. Ca toate celelalte gesturi de încurajare, el trimite mesajul: „Sunt prietenos şi dispus să comunic".

Pe de altă parte, un semn din cap nu exprimă de fiecare dată aprobare. Dacă vrei să fii sigur că interlocutorul tău este de acord cu ceea ce spui, mai bine întreabă: „Eşti de acord cu mine?"

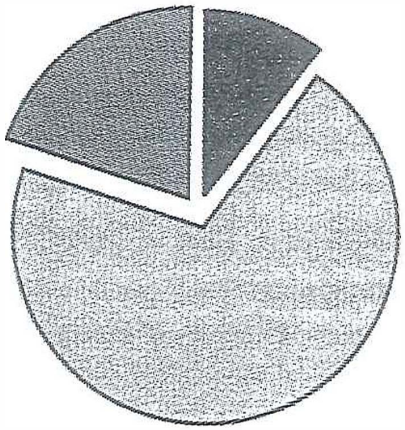
Limbajul trupului PLUS tonul vocii PLUS cuvinte EGAL comunicare totală

Aceste gesturi de încurajare nonverbale nu înlocuiesc comunicarea verbală. Mai mult, dacă observi un gest izolat şi nu „pachete" de gesturi, percepţia ta despre o anumită persoană se poate dovedi incorectă. Dacă însă foloseşti gesturile pe care le-am numit semnale de deschidere împreună cu un ton al vocii prietenos şi cuvinte amabile, vei crea impresia că eşti deschis şi dispus spre interacţiune şi conversaţie.

Cu puţină practică şi o mai mare atenţie la limbajul trupului vei fi capabil să trimiţi şi să primeşti semnale de receptivitate şi să-i încurajezi pe ceilalţi să te abordeze simţindu-se confortabil. Începe prin a observa limbajul trupului celor din jurul tău dar şi limbajul propriu. Aceste observaţii te vor ajuta să identifici semnalele de deschidere şi să apreciezi cât mai corect nivelurile de receptivitate ale celorlalţi, minimizând riscul de a fi respins. Caută persoanele care au un limbaj al trupului indicând receptivitate şi creează-ţi propriul limbaj utilizând tehnicile de folosire a semnalelor de deschidere. Chiar funcţionează!

Comunicare totală

Tonul vocii **Cuvintele**



Limbajul trupului

Trupul tău vorbeşte înainte ca tu să fi rostit vreun cuvânt. Cercetările au arătat că mai mult de două treimi din comunicarea faţă-în-faţă se bazează pe limbajul trupului. Limbajul trupului împreună cu tonul vocii şi cuvintele rostite, alcătuiesc comunicarea totală.

Întrebare Frecventă

Sunt la un cocteil şi nu cunosc pe nimeni. Se pare că toată lumea cunoaşte pe toată lumea, cu excepţia mea. Cum pot să abordez pe cineva şi să încep o conversaţie?

Începerea unei conversaţii la o petrecere devine mai uşoară dacă petreci puţin timp pregătindu-te mental pentru ce va urma. Răsfoieşte câteva reviste sau ziare căutând întâmplări neobişnuite şi interesante. Citeşte orice ştiri care ar putea prezenta interes pentru invitaţii la petrecerea respectivă. Alcătuieşte o listă cu toate evenimentele din viaţa ta pe care ai fi dispus să le împărtăşeşti altora. Ţine minte că va fi mult mai uşor să spargi gheaţa şi să menţii o conversaţie dacă ai un volum mare de informaţii pe care să le împărtăşeşti interlocutorilor.

Când intri în cameră, caută feţe prietenoase şi oameni care discută. Ai putea crede că dacă mai mulţi oameni conversează, aceştia se cunosc de mult timp. Dar de multe ori aceştia s-au cunoscut doar în urmă cu câteva minute, deci nu trage concluzii greşite. Contactul vizual este important, zâmbetul şi el, dar în primul rând nu-ţi încrucişa braţele şi ţine-ţi mâinile departe de faţă. Circulă prin cameră, observă oamenii în timp ce te deplasezi spre bufetul suedez, bar sau perimetrul central unde invitaţii se adună şi discută. Caută cu privirea prieteni, cunoştinţe sau persoane angajate în diferite discuţii care par a fi deschişi. Apoi treci ca din întâmplare pe lângă ei şi spunându-le pe nume, dacă ţi-l aminteşti, salută-i: „Bună, ce mai faci?" sau „A trecut ceva vreme de când nu ne-am văzut! Ce-ai mai făcut?" sau „Bună, nu ne-am

întâlnit la...? Numele meu este...". Ceea ce spui nu este atât de important ca faptul că trupul tău trimite semnale că vrei să comunici.

Când vrei să faci cunoştinţă cu un străin la o petrecere cel mai simplu mod în care poţi sparge gheaţa este acela de a te prezenta şi a spune cum ai cunoscut-o pe gazdă. În cele mai multe cazuri, interlocutorul va răspunde în acelaşi fel. Ascultă cu atenţie ce spune pentru a găsi interese sau subiecte comune de discuţie. De exemplu, poate lucraţi amândoi în aceeaşi branşă sau locuiţi în acelaşi cartier dar nu aţi avut ocazia să faceţi cunoştinţă. Poţi face comentarii despre mâncare, muzică, tablourile de pe pereţi sau orice altceva sau altcineva din imediata apropiere, atâta timp cât comentariile sunt pozitive! Iată câteva fraze de „deschidere" care te vor ajuta la diferite evenimente sociale:

(*Unei persoane care stă la masă lângă tine*): „Ştii cumva ce ingrediente are aperitivul acesta? Este absolut delicios!"

(*Unei persoane care bate cu piciorul ritmul muzicii*): „Pare să-ţi placă muzica asta. Şi mie îmi place foarte mult. Vrei să dansezi?"

(*Cuiva care în mod evident a petrecut ceva timp pentru a arăta foarte bine*): „Scuză-mă dar nu am putut să nu observ eşarfa ta. Cum de ţi-a venit ideea să o legi într-un mod atât de original?"

(*Unei persoane care stă singură la o petrecere dată de companie*): „Bună. Numele meu este Sam. Sunt nou venit în această organizaţie. Ce părere ai despre vorbitorul de azi?"

(*Cuiva care admiră o antichitate sau o lucrare artistică*): „Îmi place la nebunie piesa. Cred că gazda noastră este colecţionară pasionată şi frecventează la fel de mult ca mine magazinele de antichităţi. Mă surprinde că atât de mulţi oameni colecţionează lucruri ciudate."

(*Unei persoane care dansează*): „Scuză-mă, dar te mişti senzaţional pe ringul de dans. Îmi arăţi şi mie câţiva paşi?"

2

Sparge gheaţa şi susţine conversaţia

> Conversaţia ideală trebuie să fie un schimb de idei şi nu, cum ar crede unii care se tem să-şi arate slăbiciunile, o expunere lăudăroasă a înţelepciunii şi talentului oratoric.
>
> – Emily Post (1873 – 1960), scriitoare şi autoritate recunoscută în domeniul manierelor elegante

Ei bine, odată deschise canalele conversaţionale datorită limbajului trupului, cum începem concret o conversaţie? Cum spargem gheaţa?

Există cinci paşi de bază ce trebuie parcurşi pentru începerea conversaţiei, care nu se succed neapărat în această ordine. *Stabileşte contactul vizual şi zâmbeşte*, apoi urmează această procedură simplă:

1. ***Risc sau respingere***. Fii primul care salută.
2. ***Ritualul de introducere***. Adresează întrebări la care este uşor de răspuns despre situaţia celeilalte persoane.
3. ***Ascultarea activă***. Vei ştii întotdeauna ce să spui ascultând pentru a culege informaţii.
4. ***Căutarea informaţiilor***. Adresează întrebări al căror răspuns îţi va furniza mai multe date preţioase bazându-te pe informaţiile pe care *tocmai le-ai obţinut*.
5. ***Autoexpunerea***. Oferă informaţii libere despre tine punând în acelaşi timp întrebări al căror răspuns te interesează personal.

Patru moduri în care poţi începe o conversaţie

Fă un comentariu pozitiv sau amuzant.
Adresează întrebări deschise sau închise.
Fă un compliment urmat de o întrebare la care este simplu de răspuns.
Prezintă-te.

> **Este uşor să schimbi subiectul dacă spui: „Te-am auzit spunând mai devreme...” sau „Că tot veni vorba despre...”. Apoi adresează o întrebare, oferă informaţii despre un subiect anume ori conversează despre generalităţi legându-te de ceea ce ai auzit înainte.**

1. Risc sau respingere

Să recunoaştem că a începe o conversaţie cu o persoană pe care nu o cunoşti implică o doză de risc. Mulţi timizi nu iau iniţiativa unei conversaţii de teama de a fi respinşi. Evident, asta îi împiedică să interacţioneze cu ceilalţi. Dar asumarea riscurilor şi eventualele eşecuri fac parte din viaţă iar hipersensibilitatea nu poate fi decât

păguboasă în acest caz. Serios, ce este aşa de rău în a fi respins de cineva pe care nici nu-l cunoşti?

Treci de la pasiv la activ

Cei mai mulţi timizi adoptă un rol pasiv când vine vorba de iniţierea unei conversaţii. Ei aşteaptă şi aşteaptă şi aşteaptă sperând să vină cineva şi să înceapă o conversaţie cu ei. Dacă în aceeaşi cameră se găsesc doi timizi, aceştia vor aştepta ca altcineva să preia iniţiativa, adoptând amândoi acelaşi rol pasiv. Dacă totuşi se apropie cineva şi începe o conversaţie, timidul va fi atât de surprins încât de cele mai multe ori nu va şti ce să spună.

Pentru a scăpa de această capcană, transformă-te conştient dintr-o persoană pasivă într-o persoană cu iniţiativă. Fii primul care salută şi iniţiază tu conversaţia. Fă-ţi un obicei din a te prezenta oamenilor şi îndrăzneşte să-ţi împărtăşeşti ideile, sentimentele, opiniile şi experienţele. Caută feţe prietenoase şi după ce saluţi caută să descoperi gândurile, perspectivele, interesele şi experienţele celorlalţi. Iniţiind o conversaţie, probabilitatea de a primi răspunsuri pozitive creşte iar teama de a fi respins scade proporţional. Riscul asumat va fi răsplătit prin crearea de noi legături şi purtarea de discuţii interesante.

Un alt avantaj al curajului de a fi primul care salută este acela că ai şansa de a ghida conversaţia într-o direcţie convenabilă ţie şi astfel vei creea impresia că eşti încrezător, prietenos şi deschis. Complimentează partenerul de discuţie arătându-i că eşti dornic să conversezi cu el.

Minimizează posibilitatea de respingere — caută receptivitate

Cu cât iniţiezi mai multe conversaţii, cu atât mai pozitive vor deveni reacţiile celorlalţi. Evident, vor exista şi eşecuri. Nimeni nu se bucură de aprobare unanimă aşa că dacă ai parte de respingere nu este cazul să-ţi plângi de milă. Consideră episodul ca pe o lecţie de viaţă şi foloseşte-l ca să-ţi îmbunătăţeşti modul de abordare pe viitor.

Modul cel mai eficient de a minimiza eşecurile este acela de a căuta cât mai multă receptivitate la cei pe care îi abordezi. Fii sensibil la atitudinea celor din jur. Caută braţe deschise, contact vizual şi zâmbete. Caută persoane care transmit semnale de receptivitate prin intermediul limbajului trupului şi atunci când simţi că a venit momentul abordează-le într-un mod direct şi prietenos. De exemplu, dacă eşti la o petrecere sau la dans şi îţi doreşti să inviţi pe cineva să danseze cu tine, caută-i cu privirea pe cei care dansează deja sau cei care par dornici să danseze. Aşteaptă până când începe un nou cântec şi apoi riscă. Apropie-te de persoana respectivă, stabileşte contactul vizual, zâmbeşte şi invit-o la dans. Este foarte probabil să se simtă flatată că ai remarcat-o şi să accepte invitaţia ta. Dacă răspunsul este „nu", atunci acceptă-l cu graţie şi zâmbind şi invită pe altcineva. Continuă să întrebi fără să te descurajezi, şi până la urmă vei primi un răspuns pozitiv. Cu cât exersezi mai mult, cu atât vei deveni mai priceput în a-i identifica pe cei care îţi vor da răspunsul dorit.

Cum să accepţi respingerile

Dacă ai fost respins deja de multe ori în viaţă, atunci încă un refuz nu va fi un capăt de ţară. Dacă eşti respins, nu presupune în mod automat că este vina ta. Cealaltă persoană poate avea diverse motive pentru care a răspuns negativ la cererea ta; poate nici unul dintre ele nu are legătură cu tine. Poate că persoana respectivă este ocupată sau nu se simte bine sau pur şi simplu nu este interesată să-şi petreacă timpul cu tine. Respingerile fac parte din viaţa noastră. Nu le lăsa să te inhibe şi să te ţină departe de oameni. Atunci când vei începe să primeşti răspunsuri încurajatoare înseamnă că eşti pe calea cea bună. Este doar o chestiune de aritmetică: adună răspunsurile pozitive şi uită respingerile.

Această filozofie simplă îi poate ajuta considerabil pe cei care se tem de respingeri. Dacă ţi-ai asumat doar câteva riscuri de ordin social şi te-ai confruntat cu unul sau două respingeri atunci acele respingeri vor cântări foarte mult în ochii tăi. Dar dacă, pe de altă parte, îţi asumi mai multe riscuri şi începi mai multe conversaţii, vei primi mai multe răspunsuri, fie pozitive, fie negative, şi fiecare respingere va deveni din ce în ce mai puţin semnificativă. Concentrează-te asupra reacţiilor pozitive şi vei deveni din ce în ce mai priceput în a-ţi alege partenerii de conversaţie.

Nu ai mai nimic de pierdut ci foarte mult de câştigat. A-ţi asuma riscul de a saluta primul nu reprezintă un act de prea mare curaj. Atunci când îţi asumi un rol activ trimiţi mesajul: „sunt prietenos şi dispus să comunic dacă şi tu eşti".

2. Ritualul de adresare a întrebărilor introductive

Întrebările introductive sunt cele prin care soliciţi informaţii libere şi al căror răspuns este simplu de dat. Adresând întrebări pentru o obţine informaţii despre persoana cu care conversezi transmiţi următorul mesaj: „Sunt interesat să te cunosc mai bine.".

Cum spargem gheaţa: un compliment sau comentariu urmat de o întrebare introductivă

Întrebările introductive pot fi folosite pentru a iniţia o conversaţie cu cineva pe care nu-l cunoşti şi cu care îţi doreşti să discuţi. Cel mai simplu mod în care poţi începe o conversaţie cu un străin este acela de a urma unul dintre următoarele trei moduri de abordare.

Primul mod de abordare constă în a observa ceva interesant la persoana cu care intenţionezi să vorbeşti şi, într-o manieră prietenoasă şi sinceră să o complimentezi. Complimentul va fi urmat de o întrebare introductivă legată în mod direct de acesta. Ritualul de introducere ar fi cam aşa: „Ce inel frumos aveţi! Cum se numeşte piatra?" sau „Eşti un patinator grozav! De unde ai învăţat figurile astea?".

Un al doilea mod de abordare ar fi să observi un obiect pe care îl are persoana respectivă, o carte, un instrument muzical sau o piesă de echipament sportiv şi, după ce ai stabilit contactul vizual şi ai zâmbit, adresează o întrebare legată de obiectul pe care l-ai observat. De exemplu, dacă

cineva are o rachetă de tenis, ai putea spune: „Scuză-mă, mi-ai putea recomanda un loc unde să iau lecţii de tenis?" sau „Ştii vreun teren de tenis unde să nu aştept prea mult să se elibereze o suprafaţă de joc?" sau „Am remarcat racheta ta de tenis. Este exact ca aceea pe care intenţionez să mi-o cumpăr. Îţi place?" sau „Observ că eşti un bun jucător de tenis. Aş vrea să învăţ şi eu să joc. Îmi poţi recomanda o rachetă de calitate pentru un începător?".

Dacă vezi persoana citind o carte sau având o carte la ea, o poţi întreba dacă îi place. Dacă are un instrument muzical, o poţi întreba ce fel de muzică interpretează, unde studiază sau cântă, de când cântă sau cum ai putea să înveţi şi tu. Dacă vezi pe cineva fotografiind, poţi să-l întrebi ce fel de cameră are sau dacă este profesionist ori amator. Aceste întrebări pot fi adresate în legătură cu aproape orice obiect şi oricărei persoane. Este un mod sigur şi prietenos de a arăta cuiva că l-ai observat şi îţi dă posibilitatea să spargi gheaţa şi să începi o conversaţie.

Un al treilea mod de a sparge gheaţa şi de a începe o conversaţie este acela de a face un comentariu ori a adresa întrebări relativ la o situaţie. (Uau! Îmi place la nebunie fularul tău! De unde l-ai cumpărat?)

> **Un compliment urmat de o întrebare introductivă cu răspuns simplu este un mod eficient de a sparge gheaţa.**

Poate lua forma unei cereri de informaţii cum ar fi: „Scuză-mă, îmi caut un apartament în cartierul acesta. Ştii cumva vreunul în zonă care ar fi de închiriat?". O altă întrebare comună este: „Caut un restaurant bun. Îmi poţi recomanda unul prin preajmă?". Dacă observi pe cineva că pare a avea nevoie de ajutor, a te oferi să-l ajuţi este un mod excelent de a începe o conversaţie. Ai putea spune: „Pari cam dezorientat. Cauţi un loc anume? Locuiesc în cartierul acesta şi te pot ajuta, dacă vrei".

Pe lângă a te oferi să ajuţi, un alt mod de a începe o conversaţie este acela de a face comentarii pe baza a ceea ce observi. Cel mai bine este să te concentrezi asupra aspectelor pozitive pe care le observi în loc să faci comentarii referitoare la cele negative. În acest mod le vei arăta celorlalţi modul tău optimist de a privi lumea în loc să te laşi prins într-o conversaţie inutilă de genul: „Nu le-ar fi ruşine!" Dacă se întâmplă să stai la coadă la cinematograf, poţi face comentarii despre alte filme sau comentarii despre cărţile pe care le-ai citit recent dacă te afli într-o librărie. Un comentariu foarte direct ar fi: „Te-am mai văzut pe aici. Locuieşti în zonă sau lucrezi în apropiere?".

Ritualul de adresare a întrebărilor introductive reprezintă un mod eficient de a sparge gheaţa şi a începe o conversaţie. Observând în ce activitate sunt implicaţi ceilalţi, te poţi concentra uşor asupra unui punct de interes pentru persoana cu care îţi doreşti să începi conversaţia. Reţine că, pe lângă faptul că primeşti informaţii, trimiţi următorul semnal: „Îmi pari interesant şi îmi doresc să te cunosc mai bine".

Întrebare Frecventă

Iau masa la un restaurant din zonă unde am văzut de mai multe ori o persoană care ia prânzul singură. Cum o pot invita să luăm prânzul împreună?

Fă efortul de a găsi o masă chiar lângă persoana pe care dorești să o inviți. Atunci când se va uita spre tine, stabilește contactul vizual, fă un semn de salut cu capul și zâmbește. Dacă îți zâmbește și ea poți spune: „Bună. Am observat că iei masa aici de multe ori. Ce avem în meniu astăzi?". Reține că doar tu manifești interes și observi dacă și ea este deschisă la stabilirea unui contact. Dacă răspunsul este prietenos, poți continua: „Îmi plac foarte mult sandvișurile de aici dar astăzi vreau ceva special. Ce comanzi de obicei?". Obiectivul este să începi o conversație de la mese diferite și să vezi unde duce. Dacă pare să consimtă la continuarea discuției, poți spune: „Dacă nu aștepți pe cineva, mi-ar plăcea să mâncăm împreună" sau „Te deranjează dacă vin la masa ta?".

Cei mai mulți oameni care mănâncă singuri vor fi fericiți să accepte invitația ta dacă îi abordezi într-un mod prietenos și fără presiune. Îi poți, de asemenea, oferi persoanei respective o băutură pentru a-i arăta că ești interesat să discuți cu ea. Trebuie să ții cont însă că gestul tău este unul de prietenie și asta nu înseamnă că tu faci cinste sau că îți este datoare cu ceva. Dacă totuși îți refuză invitația poate că este timidă sau poate pur și simplu preferă să fie singură. Nu te enerva sau supăra. Zâmbește și spune: „Nici o problemă, poftă bună!".

Momentul cel mai potrivit în care să te prezinți

Ritualul întrebărilor introductive îți permite să te pregătești pentru momentul în care să te prezinți celeilalte persoane. În general, cu cât aștepți mai mult să te prezinți, cu atât mai puțin confortabil te vei simți. Deci, cu cât iei inițiativa de a te prezenta mai repede, cu atât mai bine pentru psihicul tău. Când se creează o pauză în conversație profită și prezintă-te: „Apropo, numele meu este...! Al tău?". Cealaltă persoană va răspunde aproape sigur spunându-și numele. O strângere de mână, un zâmbet prietenos și: „Îmi pare bine să te cunosc" sunt elementele care vor iniția conversația. Adresează o întrebare sau comentează ceea ce persoana ți-a spus iar conversația va lua avânt.

Întrebări introductive deschise sau închise

Poate te vei trezi adresând un tir de întrebări introductive și căpătând răspunsuri puține și monosilabice. Aceasta se întâmplă, probabil, pentru că adresezi întrebări închise.

Întrebările închise solicită de obicei un „da" sau un „nu" ori un răspuns format dintr-un cuvânt. Ele sunt întrebări de tatonare, pentru că te aștepți ca partenerul de discuție să „muște momeala". Întrebările închise sunt eficiente în spargerea gheții și în a aduna informații de bază dar își demonstrează și mai mult eficiența atunci când sunt urmate de întrebări deschise.

Adresează întrebări închise și deschise

ÎNTREBĂRI ÎNCHISE

Întrebări care necesită un răspuns monosilabic sau unul scurt.

ÎNTREBĂRI DESCHISE

Întrebări care impun un răspuns detaliat.

Întrebările *deschise* necesită de obicei un răspuns detaliat şi încurajează cealaltă persoană să vorbească. În plus, oferă oportunitatea de a afla informaţii importante despre opiniile, sentimentele, afinităţile celuilalt şi, cel mai important, o mulţime de informaţii generale. Întrebările *închise* încep de cele mai multe ori cu: „eşti...?"; „faci...?"; „cine...?"; „când...?"; „ce...?". Întrebările *deschise* încep de obicei cu: „de ce...?"; „cum...?"; „în ce fel...?"; „cum ai ajuns să te implici?"; „cum pot să mă implic?", dar multe interogaţii pot fi folosite şi în cazul întrebărilor închise şi în cazul celor deschise.

Iată câteva exemple de întrebări introductive *închise*:

Locuieşti prin apropiere?
Ţi-a plăcut mâncarea?
Cât este ceasul?
Te duci să te plimbi în parc?
Când ai venit aici?
De unde eşti?
Îţi place aici?
Este prima oară când vii aici?

Iată în continuare câteva exemple de întrebări introductive *deschise*:

Cum ţi-ai găsit apartamentul?
Care este părerea ta despre schimbările prin care trece oraşul/colegiul/ţinutul nostru?
Ce te-a făcut să alegi un asemenea domeniu?
Cum te-ai decis să te muţi aici?
Ce vânt te aduce prin oraşul nostru?
Ce îţi place să faci în timpul tău liber?

Am dat numai câteva exemple de întrebări deschise şi închise care pot fi folosite în ritualul de introducere. Reţine că întotdeauna o întrebare închisă trebuie să fie urmată de una deschisă pentru a putea continua conversaţia. În felul acesta vei putea descoperi puncte de interes comun şi apoi le vei putea folosi ca să afli mai multe informaţii adresând întrebări deschise.

Întrebările trebuie să fie simple şi directe. Cei mai mulţi oameni se simt confortabil răspunzând la întrebări cu răspuns previzibil şi uşor de dat atunci când întâlnesc pentru prima oară o persoană, în loc să se confrunte cu întrebări dificile sau alambicate care să îi pună în dificultate.

Unii dintre noi ar putea crede că jignesc o persoană dacă îi adresează întrebări în cadrul ritualului de introducere. Consideră că întrebările ar putea fi prea personale şi ar reprezenta o formă de intruziune. Nimic mai fals! În cele mai multe cazuri este de fapt invers. Oamenii se simt în general măguliţi atunci când cineva îşi manifestă interesul faţă de persoana lor. Asta îi încurajează să vorbească.

Este, de asemenea, foarte important să fii şi tu, la rândul tău, dispus să răspunzi la întrebări introductive. Răspunzând la întrebări închise cu mai mult decât un cuvânt demonstrezi în mod cert disponibilitatea ta de a conversa. Răspunsul tău detaliat oferă partenerului de discuţie mai multe informaţii pe baza cărora îţi poate adresa întrebări şi şansa de a-şi împărtăşi experienţele asemănătoare. De exemplu, să presupunem că cineva pe care abia l-ai cunoscut îţi adresează o întrebare închisă cum ar fi: „De unde eşti de loc?". Tu poţi răspunde: „Am crescut în...

dar locuiesc acum în... şi muncesc în... de vreo cinci ani".

Informaţii libere

Atunci când comunicăm cu ceilalţi scoatem la iveală mai mult decât ne dăm seama. Informaţiile pe care le oferim voluntar se numesc *informaţii libere*. Atunci când adresezi sau răspunzi la o întrebare introductivă, fii atent la volumul de informaţii transmis. Concentrează-te asupra sa şi utilizează-l ca pe un „combustibil" conversaţional pentru întrebările pe care le vei adresa. Concentrându-ne asupra informaţiilor libere putem explora experienţele şi interesele celuilalt într-o manieră naturală şi relaxată.

Spune-le celorlalţi cu ce te ocupi

Unii oameni se simt neconfortabil atunci când sunt întrebaţi „Cu ce te ocupi?". Au senzaţia că ceilalţi i-ar putea cataloga în vreun fel în funcţie de modul în care îşi câştigă existenţa. Nimănui nu-i place să fie pus la colţ dar dacă te enervezi sau devii ofensiv atunci când eşti întrebat despre profesia ta vei stinge imediat conversaţia. Deşi poate nu este cea mai fericită alegere pentru a fi folosită ca primă întrebare, trebuie să iei în calcul că tu poţi fi cel întrebat şi atunci este bine să îţi pregăteşti un răspuns scurt.

Dacă îţi face plăcere să vorbeşti despre profesiunea ta, atunci oferă câteva informaţii libere şi observă dacă celălalt manifestă interes. După câteva fraze despre ceea ce faci, este bine să întrebi partenerul de discuţie despre profesia sa. De exemplu: „Acum ştii câte ceva despre activitatea mea. Tu cu ce te ocupi?". Dacă preferi să nu discuţi despre munca ta, răspunde la întrebare în două-trei cuvinte, fără a da detalii. Apoi furnizează informaţii despre un subiect de discuţie pe care eşti dispus să îl abordezi. De exemplu, ai putea spune: „Ca să-mi câştig existenţa muncesc ca şi consilier juridic într-o bancă, dar pasiunea mea este bucătăria franceză.".

Poţi oferi informaţii şi despre alte aspecte, ghidând conversaţia spre un subiect cu care te simţi confortabil. Dacă insişti să nu dai informaţii despre un anumit subiect, interlocutorul tău va deveni suspicios (în special în cazul în care el ţi-a furnizat deja multe informaţii despre acel subiect) sau îşi va pierde interesul tot încercând să afle câte ceva despre tine. Dacă îţi doreşti să te împrieteneşti cu acea persoană, cât crezi că vei putea ascunde informaţia?

Mulţi oameni cărora nu le place să spună celorlalţi cu ce se ocupă sunt la fel de stresaţi şi de alte întrebări care ţin de ritualul de introducere. Au senzaţia că discuţiile mărunte sunt plictisitoare şi anoste şi, ca urmare, ar trebui să fie evitate. Îşi doresc să vorbească numai despre lucruri importante.

Deşi nu există un model după care ar fi obligatoriu să se desfăşoare conversaţiile cu persoane necunoscute, o regulă care are rareori excepţii este aceea că discuţiile care nu trec de faza întrebărilor introductive nu vor trece niciodată la niveluri mai pline de importanţă şi sens. Discuţiile mărunte sunt foarte importante în stabilirea de relaţii de prietenie.

Puterea discuţiilor lejere

Discuţiile lejere nu se bucură de prea multă popularitate dar ele reprezintă unul dintre cele mai eficiente moduri de comunicare. Discuţia lejeră, informală şi relaxată, încurajează conversaţia pentru că:

1. Demonstrează disponibilitatea de a conversa.
2. Permite oamenilor să schimbe informaţii de bază şi să găsească puncte de interes comun.
3. Oferă vorbitorului şansa de a evidenţia subiectele despre care este interesat să vorbească.

Fă-te cunoscut

Ritualul de introducere îţi permite să oferi informaţii personale într-un mod natural şi informal. Schimbând detalii despre fiecare vom începe foarte repede să ne cunoaştem reciproc. Întrebările introductive te vor ajuta să determini dacă îţi doreşti cu adevărat să cunoşti mai bine persoana respectivă sau nu. Cu ajutorul întrebărilor introductive vei afla şi vei oferi informaţii personale având şansa de a descoperi aspecte importante ale vieţii interlocutorului.

Apelează la ritualul de introducere atunci când vrei să spargi gheaţa sau să schimbi subiectul conversaţiei. Dacă întrebarea ta primeşte un răspuns scurt încearcă un alt subiect, până când răspunsul va fi entuziast. Când descoperi o zonă de interes la cealaltă persoană, adresează cât mai multe întrebări deschise. Atunci când subiectul pare a fi epuizat (nu trebuie să ajungi în punctul în care nu mai ai nimic de spus), adresează o nouă întrebare bazată pe informaţiile libere pe care le-ai obţinut deja discutând cu persoana respectivă.

Cu cât aplici mai des tehnicile pe care le-am reunit sub denumirea de ritual de adresare a întrebărilor introductive pentru a începe să conversezi cu persoanele pe care le întâlneşti, cu atât vei descoperi că ele funcţionează mai bine. A fi primul care salută nu va mai constitui o problemă pentru tine.

3. Ascultând vei afla ce trebuie să spui (ascultarea activă)

Ei bine, ai trecut de ritualul întrebărilor introductive. Ce-i de făcut în continuare? Se poate întâmpla să nu mai ştii ce să spui după mai puţin de un minut de conversaţie. Pur şi simplu nu mai ai idei!

Nu te mai gândi la ce ar trebui să spui! Ascultă pentru a găsi „cuvintele-cheie"!

Vei şti ce să spui ca să continui conversaţia dacă vei asculta cu atenţie ca să depistezi cuvinte-cheie, fapte, opinii, sentimente şi, mai mult decât orice, informaţii libere. Nu te mai gândi la ceea ce ar trebui să spui în continuare pentru că în timp ce te gândeşti nu mai poţi asculta cu adevărat! Cei mai mulţi timizi sunt atât de preocupaţi – „Vai, în curând îmi vine mie rândul să spun ceva şi n-o să fiu în stare să spun nimic şi o să mă fac de râs!" – încât nu mai aud ce spune interlocutorul.

Soluţia la această problemă este să foloseşti *ascultarea activă* atunci când interlocutorul vorbeşte. Aceasta presupune un limbaj al trupului corespunzător, în special

contactul vizual, zâmbetul şi o mişcare aprobatoare a capului, ca răspuns la ceea ce spune celălalt. Ascultarea activă îi încurajează pe oameni să continue conversaţia arătându-le că atenţia ta este concentrată asupra a ceea ce spun.

Îmbunătăţeşte-ţi abilităţile de ascultare

Dificultăţile de conversaţie provin de la neatenţia la discursul celuilalt, memoria neantrenată şi lipsa de concentrare. Există de obicei suficient de multe momente în care mintea rătăceşte te miri unde atunci când aştepţi să îţi vină rândul să vorbeşti, iar rezultatul este un ritm lent al conversaţiei, cu pauze lungi între idei. Astfel îţi poţi pierde concentrarea şi cu ea chiar ideea principală a conversaţiei.

„Cuvinte-cheie" – foloseşte-le şi ascultă cu atenţie pentru a le depista

CUVINTE-CHEIE

OAMENI	LOCURI	LUCRURI	ACTIVITĂŢI
Familie	Casă	Maşini	Hobby-uri
Prieteni	Şcoală	Haine	Fitness
Colegi	Loc de muncă	Computere	Modalităţi de recreere
Relaţii	Cartier	Cărţi	Educaţie
Cunoştinţe	Oraşe	Unelte	Voluntariat
Profesori	Ţări	Instr. muzicale	Profesiune
Lideri politici	Parcuri	Electronice	Distracţie
Mentori	Lăcaş de cult	Echip. sportiv	Vacanţă

Adresează întrebări complementare

Bazându-te pe ceea ce partenerul de conversaţie ţi-a spus vei adresa întrebări complementare. Procedând astfel vei demonstra că ai ascultat cu atenţie. Întrebările închise te vor ajuta să clarifici fapte şi detalii iar cele deschise îl vor încuraja pe vorbitor să detalieze şi vor sugera faptul că eşti interesat de subiectul respectiv.

Foloseşte exemple

Cere şi oferă exemple care sprijină ori pun la îndoială ceea ce se spune. Dacă nu eşti sigur de ceea ce spune interlocutorul tău sau nu înţelegi despre ce vorbeşte, cere un exemplu pentru a clarifica explicaţiile.

Anticipează

Un ascultător interesat este implicat activ în conversaţie şi poate anticipa ceea ce vorbitorul va spune în secunda următoare. Această implicare dovedeşte interes şi va accentua faptele şi detaliile prezentate. Dacă ai anticipat corect ceea ce dorea să spună vorbitorul atunci poţi fi sigur că sunteţi pe aceeaşi lungime de undă. Dacă ce ai anticipat nu era corect, acesta ar putea fi un semnal de alarmă că tu şi partenerul tău de conversaţie nu sunteţi compatibili comunicaţional şi că neînţelegeri se vor mai ivi. *Atenţie*: nu termina frazele interlocutorului. Nu numai că este extrem de nepoliticos dar poate arăta că nici nu asculţi ce se spune.

Rezumă

Nu este neobişnuit ca vorbind despre un anume subiect oamenii să divagheze. Când tu eşti cel care ascultă este folositor să menţii atenţia asupra temei principale de discuţie şi din când în când să rezumi ceea ce a spus vorbitorul. Poţi spune cam aşa: „Mi se pare că spui... Am dreptate?" Această frază scoate în evidenţă capacitatea ta de ascultare şi te ajută să-ţi aminteşti detalii importante şi ideile principale ale conversaţiei. Când eşti sigur că înţelegi ceea ce spune, reformulează. De exemplu, poţi spune: „Dacă înţeleg eu bine, tu crezi că...".

Implică-te în mod activ

Conversaţiile sunt mult mai distractive atunci când te implici în mod activ. Participând, îţi vei îmbunătăţi abilităţile de ascultare şi vei reţine mai uşor detaliile şi ideile principale. În plus, cealaltă persoană se va simţi măgulită că îţi demonstrezi interesul pentru ceea ce spune. Asigură-te că ai conectat noile informaţii cu cele pe care le-ai dobândit anterior în discuţie şi cu experienţa ta. Întreabă-te: „Cum se leagă ceea ce a spus acum cu experienţa mea şi cu ceea ce ştiu eu despre subiectul în discuţie?". Corelând informaţiile avute anterior cu noile informaţii vei aduna suficiente întrebări şi comentarii care te vor ajuta să continui conversaţia.

Ascultă afirmaţiile tip „aisberg"

O afirmaţie tip „aisberg" reprezintă un comentariu sau o informaţie liberă la care 90 de procente din sens nu se află „la vedere", solicitând noi întrebări. Afirmaţiile tip „aisberg" iau de obicei forma unuia sau mai multor cuvinte ce însoţesc răspunsurile la întrebările introductive. Aceste declaraţii sunt adevărate ponturi despre subiectele pe care persoana respectivă ar dori să le abordeze dacă descoperă că ai putea fi interesat de ele. Atunci când auzi o afirmaţie tip „aisberg" de tipul „N-o să crezi niciodată ce mi s-a întâmplat..." sau „Ghici ce am făcut până acum...", adresează imediat o întrebare relevantă sau spune: „Ce s-a întâmplat?" sau „Nu mai spune! Poveste-mi cum a fost". Alte întrebări complementare pe care le poţi adresa în continuare sunt: „De ce spui asta?" sau „Cum adică?" sau „Cum aşa?".

Întrebare Frecventă

Cum pot participa şi eu la o discuţie care se poartă între două sau trei persoane la un eveniment?

Pentru a participa la o conversaţie ce se desfăşoară deja, trebuie să fii atât un ascultător atent cât şi un vorbitor talentat. Apropie-te de cei care vorbesc şi dovedeşte-ţi interesul în subiectul discuţiei. Stabileşte contact vizual, dă din cap aprobator şi zâmbeşte pentru a trimite semnale către cel care vorbeşte că vrei să auzi mai mult. De obicei, atunci când un vorbitor te vede interesat de subiect, va încerca să te atragă în discuţie.

Ascultă afirmaţiile tip „aisberg"

- Afirmaţii implicite
- Cuvinte-cheie
- Informaţii libere

Adresează

- Întrebări de completare
- Întrebări despre subiecte arzătoare
- Întrebări despre interese comune

Atunci când intervine o pauză în discuţie sau un vorbitor spune ceva la care tu poţi răspunde, implică-te în conversaţie printr-un comentariu sau printr-o întrebare. Dacă întrebările tale solicită răspunsuri uşor de dat, acestea vor fi direcţionate către tine. Spune ceva de genul: „Şi atunci ce ai făcut?" sau „Cum ai ajuns la concluzia asta?" sau „Asta chiar este o poveste incredibilă! Când spuneai că s-a întâmplat?".

Poate tu consideri o astfel de intervenţie un act de intruziune într-o conversaţie privată. Dacă ai ascultat cu atenţie şi i-ai observat pe cei care participă la discuţie, vei putea determina cu relativă exactitate dacă sunt sau nu receptivi. În multe cazuri, în special la evenimente de socializare vorbitorul îşi doreşte să interacţioneze cu cât mai multe persoane şi oricine arată interes pentru ceea ce spune este întotdeauna binevenit.

Atenţie: Nu face pe avocatul diavolului – nu fi Gică Contra numai de dragul discuţiei. Acest tip de atitudine induce o stare de tensiune şi conduce la o competiţie care va avea desigur un învingător şi un învins. Probabil că nu vei fi considerat chiar partenerul ideal de conversaţie dacă îi vei face pe ceilalţi să se simtă jenaţi în prezenţa prietenilor ori a colegilor lor.

Ascultarea atentă presupune exerciţiu îndelung şi concentrare

Abilităţile de ascultare activă trebuie exersate. Ele îţi vor îmbunătăţi radical talentul conversaţional şi îi vor încuraja pe cei cu care vorbeşti să detalieze şi să ţi se confeseze. Atunci când demonstrezi că împărtăşeşti entuziasmul unei persoane faţă de un anumit subiect, ascultând cu interes nedisimulat ceea ce spune, îi vei da acesteia undă verde pentru a continua discuţia. Ascultarea activă demonstrează interesul şi curiozitatea pentru ce are de spus o persoană trimiţând următorul mesaj: „Sunt interesat de ceea ce spui; continuă să vorbeşti, vreau să aud mai mult!"

4. Caută să obţii mai multe informaţii bazându-te pe informaţiile libere

După ce ai spart gheaţa, ai trecut prin ritualul de introducere şi ai utilizat ascultarea activă, este momentul să obţii mai multe informaţii bazându-te pe informaţiile libere pe care le-ai dobândit. Folosindu-te de avantajul oferit de informaţiile libere poţi direcţiona conversaţia. Adresează întrebări deschise care au legătură cu informaţiile libere pe care tu ori partenerul tău de discuţie le-aţi furnizat.

Informaţiile libere sunt comunicate prin vestimentaţia unei persoane, prin atributele fizice, prin limbajul trupului, prin comportament şi activităţi la fel de bine ca şi prin cuvinte. Uneori, informaţiile libere se vor rezuma la o impresie generală despre persoana respectivă. Atunci poţi spune: „Pari să ştii foarte multe despre... Eşti implicat direct?" sau „Pari a fi expert în materie. Predai undeva pe acest subiect?" sau „Laptopul pe care îl foloseşti arată grozav. Ce tip este?".

Aminteşte-ţi de ritualul de introducere şi încearcă întotdeauna să adresezi o întrebare deschisă imediat după una închisă pentru a da partenerului tău de discuţie şansa de a detalia pe subiectul respectiv. De exemplu: „Ce te-a determinat să cumperi modelul acela de maşină?". Acordă mare atenţie detaliilor, faptelor şi tuturor informaţiilor libere pe care le primeşti în ideea de a putea direcţiona conversaţia spre zonele de interes comun.

Atunci când discuţi despre interesele profesionale, ai grijă să nu cazi în păcatul de a încerca să tragi foloase de pe urma profesiei celuilalt, adică nu încerca să ceri un sfat gratuit pentru o problemă personală pe care o ai. De exemplu, dacă întâlneşti un dentist, NU SPUNE: „O, eşti dentist! Vai, ce bine! Am un dinte care mă tot chinuie de ceva vreme şi dacă tot suntem aici, n-ai vrea să arunci o privire?" Pe cei mai mulţi profesionişti nu-i deranjează să spună cu ce se ocupă şi chiar să discute despre profesiunea lor dacă li se pare că eşti interesat, dar detestă să dea consultaţii gratuite, mai ales în timpul lor de relaxare.

Adresarea unor întrebări personale

A adresa întrebări personale solicită grijă şi sensibilitate specială pentru sentimentele persoanei cu care conversezi dar şi un anumit nivel de receptivitate din partea acesteia. Este, de obicei, cel mai bine să prefaţezi cumva întrebarea personală cu o formulă introductivă ca: „Scuză-mă, dar pot să te întreb...?" sau „Mi-ar plăcea să ştiu, dacă nu te deranjează să îmi spui..." sau „Sper să nu fie o întrebare prea personală, dar..." sau „Dacă nu te superi că te întreb...".

Dacă adresezi o întrebare personală în aşa fel încât persoana respectivă să nu fie obligată să răspundă, de obicei vei primi un răspuns într-un fel sau altul. Poate nu va fi un răspuns direct ori acela pe care îl aştepţi, pentru că multora le este destul de greu să-şi deschidă sufletul, mai ales când este vorba despre un subiect sensibil. În orice caz, dacă asculţi cu atenţie informaţiile libere şi urmăreşti limbajul trupului, combinând informaţiile dobândite în aceste moduri poţi ajunge la o concluzie realistă în ceea ce priveşte încrederea pe care interlocutorul o are în tine şi dacă aceasta este suficientă pentru a-ţi dezvălui informaţii personale.

Întrebare Frecventă

Cum poţi arăta într-un mod cât mai subtil unei persoane că ţi-a adresat o întrebare pe care o consideri mult prea personală?

Dacă ţi se adresează o întrebare pe care o consideri mult prea personală şi nu vrei să răspunzi, spune pur şi

simplu: „Prefer să nu răspund la întrebarea asta, dacă nu te superi". Cei mai mulţi oameni vor accepta acest răspuns ca un mod politicos de a spune: „Vezi-ţi de treaba ta". Dacă eşti întrebat cât costă un anumit lucru şi preferi să nu discuţi despre asta spune: „Nu prea ştiu bine pentru că a fost un cadou" sau poţi să răspunzi făcând cu ochiul: „Mult prea mult" ori „Nu de ajuns".

Atenţie: Mulţi oameni sunt excesiv de sensibili la oferirea de informaţii despre ocupaţia lor, despre locul unde s-au născut, etc. Nu te simţi dator să răspunzi la aceste „semnale de interes" din partea celorlalţi.

Dacă simţi că o întrebare este prea personală pentru a răspunde sau ai prefera să nu răspunzi, este dreptul tău să faci ce vrei. După ce ai refuzat furnizarea răspunsului pasează mingea conversaţională în terenul interlocutorului cu o întrebare introductivă referitoare la un alt subiect de discuţie.

> Dezvăluie-ţi speranţele, sentimentele, faptele, obiectivele, distracţiile, ideile, opiniile, dorinţele, visurile, pasiunile, bucuriile şi neliniştile pentru ca oamenii să fie capabili să se identifice cu tine. Cu toţii împărtăşim aceste experienţe emoţionale.

Evită tabuurile atunci când culegi informaţii

Evită tabuurile conversaţionale tradiţionale cum ar fi moartea, crimele odioase, evenimentele nefericite, bârfele, discriminările etnice sau rasiale. Evită ca, pentru a te descărca de nervi ori stres, să o încarci pe cealaltă persoană cu energie negativă povestindu-i despre toate necazurile tale. Nu dramatiza întâmplări cotidiene, obişnuite în viaţa oricăruia dintre noi şi solicita atenţie pentru probleme pe care partenerul de discuţie nu le poate rezolva. Acest tip de interacţiune poate crea o impresie negativă despre tine. Este mult mai bine să începi cu întrebări puse într-o notă optimistă. Ele îl vor încuraja pe partenerul de discuţie să se simtă confortabil şi vă vor permite să vă cunoaşteţi mai bine prin dezvăluiri graduale.

Ascultă cu atenţie pentru a identifica subiectele pe care interlocutorul tău preferă să le evite. Fii sensibil la sentimentele celuilalt şi nu-l supune unui tir de întrebări dacă observi că ar prefera să nu vorbească despre un anumit subiect sau problemă. Un „interogatoriu" format dintr-o multitudine de întrebări închise poate bloca partenerul de discuţie făcându-l să devină subit nereceptiv.

5. Oferă informaţii libere

A oferi informaţii despre tine completează ciclul conversaţional al asumării riscurilor, adresării întrebărilor din ritualul de introducere, ascultării active şi căutării informaţiilor.

Este un mod de a le permite celorlalţi să te cunoască

A oferi informaţii despre tine le permite celorlalţi să te cunoască atât cât vrei şi cum vrei tu. Informaţiile pe care le împărtăşeşti celorlalţi determină procentul în care te vor cunoaşte. Dovedeşte entuziasm atunci când îţi

împărtăşeşti interesele personale şi evenimentele care ţi-au marcat existenţa, inclusiv speranţele, obiectivele şi cele mai frumoase experienţe. Poţi oferi gradual informaţii despre ocupaţia ta, despre trecutul tău şi, cel mai important, despre disponibilitatea de a interacţiona în viitor.

A spune sau a nu spune — aceasta-i întrebarea

Păstrezi o rezervă specială în a oferi informaţii despre tine pentru că:

1) dacă oamenii ar şti cum eşti tu în realitate nu te-ar mai aprecia;
2) a fi mult prea familiar cu cineva duce inevitabil la dispreţ, deci a rămâne misterios este cea mai bună soluţie;
3) dacă o persoană ar cunoaşte mai multe detalii despre viaţa ta privată le-ar putea folosi împotriva ta.

Evident, o anumită doză de precauţie în ceea ce priveşte dezvăluirea aspectelor personale ale vieţii este necesară. Totuşi, dacă eşti prea „secretos", vei lăsa impresia că ai ceva de ascuns. Nimeni nu se aşteaptă (şi nici nu doreşte!) să îi dezvălui cele mai cumplite temeri şi secrete ale vieţii tale, dar dacă vrei o conversaţie profundă fii gata să oferi câteva informaţii importante despre viaţa şi trecutul tău.

Serios vorbind, ce ai de pierdut?

Oamenii care se feresc să furnizeze informaţii despre ei înşişi dau mai multă importanţă aspectului decât are acesta în realitate. Dacă analizezi cu atenţie ajungi la concluzia că detaliile dezvăluite nu sunt chiar secrete care trebuie păstrate cu sfinţenie. Relaţiile apropiate sunt

aproape imposibil de construit fără furnizarea de informaţii personale şi fără a-ţi demonstra încrederea în celălalt. Încrederea se dobândeşte tocmai prin disponibilitatea fiecăruia dintre vorbitori de a oferi informaţii personale. Unele sentimente este bine să fie păstrate înlăuntrul nostru, mai ales când este vorba despre relaţii de serviciu, dar această atitudine poate fi foarte păguboasă în viaţa personală. Deşi există destui oameni care profită de dezvăluirile celorlalţi pentru a le face rău, a evita să dai informaţii personale îţi garantează o viaţă în singurătate şi izolare.

Pentru a depăşi această problemă, începe prin a observa cum împărtăşesc cei din jur detalii personale, ţie şi altora. Constată cât de des îţi reprimi sentimentele şi opiniile. Asumă-ţi riscul de a fi mai deschis şi mai disponibil să dezvălui informaţii personale. Următoarea dată când cineva te întreabă ceva despre trecutul tău, despre sentimentele tale sau opiniile pe care ţi le-ai format, aminteşte-ţi că eşti perfect îndreptăţit să gândeşti şi să simţi aşa cum pofteşti. Eşti liber să te exprimi în felul tău propriu.

Autodezvăluirea — patru niveluri de construire a încrederii

Există patru niveluri de autodezvăluire pe care le utilizăm zilnic. Primul este aşa-numitul salut „clişeu". Este vorba de informaţii generale pe care le furnizăm despre noi ca răspunsuri la saluturi de genul: „Ce mai faci?" sau „Ce mai este nou?"; „Cum îţi mai merge?"; „Cum te-ai descurcat de când nu ne-am văzut?" sau „Ce-ţi mai face familia?". Prin intermediul acestor întrebări primim răspunsuri generale de tipul: „Bine" sau „Perfect, nu ne-a

mai mers demult atât de bine!", care oferă posibilitate furnizării de informaţii libere. Aceste informaţii trimi celeilalte persoane mesajul că eşti comunicativ şi prie tenos şi, dacă situaţia permite, eşti dispus la conversaţie

După ce oamenii se salută, de obicei schimbă infor maţii legate de fapte elementare. Le poţi spune celorlalţi cu ce te ocupi, de unde eşti, ce-ţi place să faci în timpu liber sau ce proiecte ai în curs de derulare ori activitate în care eşti implicat. Acest al doilea nivel de auto dezvăluire oferă un set de experienţe personale şi infor maţii pe care partenerul de discuţie le poate compara explora. Acesta este punctul în care oamenii încep să s cunoască unul pe celălalt.

Al treilea nivel de autodezvăluire este acela în care îţ exprimi opinii şi preferinţe despre diverse subiecte. L acest nivel îţi poţi dezvălui atitudinile, valorile şi te merile. Le poţi spune celorlalţi ceea ce crezi cu adevăra despre lumea înconjurătoare. Exprimă-ţi ideile într- manieră sinceră şi încurajează-i pe ceilalţi să-ţi împăr tăşească propriile idei despre diverse subiecte. Reţin faptul că oamenii au perspective diferite asupra aceluia subiect. O conversaţie interesantă *nu este o dezbatere* c învingători şi învinşi ci un schimb de idei şi opinii Discuţia deschisă, fără contraargumentări, este un supor solid pentru succesul unei conversaţii în care partici panţii află informaţii importante unul despre celălalt.

Ultimul nivel de autodezvăluire presupune relevare sentimentelor personale – în special cele despre oameni pe care îi cunoşti şi de care doreşti să te apropii. Acest dezvăluiri sunt cel mai dificil de făcut pentru că presupu divulgarea emoţiilor. Deşi poate fi riscant (şi dificil) să-

dezvălui emoţiile şi sentimentele, recompensa este pe măsură: vei da posibilitatea partenerului de a te cunoaşte mai bine, de a şti ce este important pentru tine. Atunci când îţi dezvălui speranţele, visurile, pasiunile, bucuriile şi neliniştile oamenii vor avea posibilitatea de a se identifica cu tine, pentru că noi toţi împărtăşim aceleaşi experienţe emoţionale. Mulţi oameni comit greşeala frecventă de a folosi pronumele „tu" în loc de „eu". Atunci când îţi dezvălui sentimentele şi opiniile reţine că trebuie să spui „eu simt, (cred, consider...)".

Ponturi legate de autodezvăluire

Fii foarte atent la ce şi cât dezvălui

Nu face greşeala de a cădea în extrema cealaltă, de a dezvălui totul despre tine. Cu toţii am trecut prin experienţa de a găsi pe cineva care ne-a povestit întreaga sa viaţă şi ştim cât de puţin confortabil poate fi. Este bine să îţi dezvălui sentimentele şi ideile treptat şi numai în contextul conversaţiei.

Fii realist în ceea ce te priveşte

Dacă exagerezi expunându-ţi calităţile şi ascunzându-ţi defectele, oamenii vor realiza curând că imaginea pe care o prezinţi despre tine nu este una reală. Este foarte important să *fii tu însuţi*. Uneori, oamenii nu vor crede ceea ce le spui, aşa că dezvăluie informaţii detaliate, inclusiv nume, date şi locuri. Lasă discuţia să continue cu dezvăluiri despre tine pentru a fi sigur că interlocutorul te ia în serios.

Dezvăluie-ţi obiectivele

Dezvăluie-ţi obiectivele şi luptele interioare. Vei fi (opinie)
surprins să afli că cei mai mulţi simpatizează cu tine şi
sunt dispuşi să te încurajeze. Persoana cu care vorbeşti ar (opinie)
putea chiar să te ajute în vreun fel. Conform aceluiaş
principiu, poate tu vei fi acela care să poată da parte-
nerului de discuţie o mână de ajutor în ceea ce priveşte (fapt)
realizarea obiectivelor. Şi dacă ajuţi pe cineva, ţi-ai făcut
în mod sigur un prieten! (preferinţă)

Lasă-i pe ceilalţi să te cunoască

Nu te teme că îţi vei plictisi interlocutorul. Cei ma (opinie)
mulţi dintre noi sunt interesaţi să-şi facă noi prieteni ş
este esenţial să-i laşi pe ceilalţi să te cunoască pentru
descoperi dacă aveţi interese comune. *Nu trebuie să-*
distrezi pe cei pe care îi întâlneşti, dar o discuţie pe un
ton optimist este de preferat. Mulţi dintre noi preţuies (sentiment)
contactul la nivel personal. Atunci când împărtăşeşti ce
luilalt aspecte ale vieţii tale personale, ai stabilit cel ma
important tip de contact cu el. (opinie)

Următoarea mostră de dialog permite observarea ce
lor patru niveluri de autodezvăluire.

(salut) D: Bună, Bonnie! Ce mai faci? (fapt)

(salut) B: O, bună! Sunt destul de bine. Tu c
ai mai făcut în ultima vreme?

(fapt/preferinţă) D: Am scris cărţi şi am organizat ate (opinie)
liere iar în timpul liber m-an
ocupat de grădinărit. Dar tu? (sentiment)

(fapt/preferinţă) B: Activez încă în vânzări dar aş vre
să fac altceva. Mi-ar plăcea o slujb
unde să pot utiliza abilităţile mele de grafică computerizată.
Cred că este important să faci ceea ce îţi place, nu?

D: Nu pot fi decât de acord. Deci, să înţeleg că îţi cauţi o slujbă în domeniu?

B: Am trimis CV-ul meu la diverse companii şi aştept răspuns.
Sper să găsesc o slujbă aproape de locuinţa mea, ca să pot merge pe jos sau cu bicicleta la serviciu.

D: Este o idee nemaipomenită. Cred că a merge pe jos reprezintă un exerciţiu fizic foarte eficient. Tot ce îţi trebuie este o pereche de pantofi sport foarte comozi.

B: Mă simt mult mai relaxată după un exerciţiu fizic şi mă ajută să mă concentrez la serviciu.
Mi-ar plăcea ca toate firmele să-şi încurajeze angajaţii să facă mai mult sport.

D: Eu merg pe jos până la poştă în fiecare zi. Cred că sunt numai vreo doi kilometri dus-întors
dar mă ajută să muncesc mai eficient.
În plus, chiar îmi place că astfel am ocazia să conversez cu vecini prietenoşi ca tine!

(sentiment) B: Ce drăguţ că spui asta, Don! Şi t
eşti un vecin agreabil!

(fapt) Cred că trebuie să plec acum. An
un interviu programat pentr
după-amiaza asta

(sentiment) şi sunt un pic neliniştit. Succes l
grădinărit!

(opinie) D: Sunt sigur că te vei descurc
excelent! Ne vedem mai târziu
Bonnie, şi succes la interviu!

3

Cinci secunde pentru obţinerea succesului: Arta de a memora nume

Cei mai mulţi oameni sunt prea îngrijoraţi de propriile probleme privind acest subiect pentru a te putea învinui pe tine. Şi chiar dacă ar vrea să îţi dea o „notă proastă", nu ar şti în dreptul cărui nume să o aşeze.

– Judith Martin, cunoscută drept „Miss Manners", scriitoare în domeniul manierelor

Cinci secunde pentru obţinerea succesului

Cinci secunde! Cam atât îţi trebuie pentru a crea o primă impresie foarte bună. Cinci secunde îţi trebuie pentru a te prezenta şi a-ţi aminti numele unei persoane. Cinci secunde! Ce mod mai rapid ţi-ai putea dori pentru a începe o afacere de succes sau o relaţie de durată?

Scriitorul şi oratorul de succes Dan Carnegie spunea: „Cel mai dulce sunet în orice limbă vorbită este numele propriei persoane". Subscriu cu entuziasm! Oamenii se simt măguliţi atunci când îţi aminteşti numele lor. Când îţi aduci aminte numele unei persoane pe care ai

cunoscut-o recent o faci să se simtă importantă şi special şi asta va adăuga conversaţiei multă căldură şi prietenie. A-ţi aminti numele unei persoane dovedeşte că a ascultat cu atenţie, creează o legătură specială cu noile cunoştinţe şi te ajută să depăşeşti barierele naturale care de obicei îi separă pe cei care nu se cunosc.

Memoria pentru nume este o calitate rară

De câte ori ai vorbit cu o persoană pe care ai mai întâlnit-o anterior – poate chiar de mai multe ori – şi nu ţi-ai putut aduce aminte numele ei? Sau ai prezentat mai multe cunoştinţe unor prieteni şi numele uneia pur şi simplu ţi-a ieşit din minte? Sau ai mers la o petrecere, ai fost prezentat unei persoane şi cinci secunde mai târziu ţi-a fost imposibil să-ţi aduci aminte numele ei? Sau poate te-ai întâlnit cu un client şi pentru că nu ţi-ai amintit numele lui ţi-a fost imposibil să-l prezinţi şefului tău? Ca rezultat al unei memorii slabe ajungi să te simţi jenat şi să eviţi oameni pe care deja îi cunoşti sau noi cunoştinţe pentru simplul fapt că nu vrei să-i superi demonstrând că le-ai uitat numele.

De ce uităm numele persoanelor?

Cel mai des întâlnit motiv este că nu ne concentrăm suficient în momentul în care suntem prezentaţi, de aceea nu auzim numele persoanei. Suntem mult prea concentraţi asupra a ceea ce urmează să spunem sau asupra a ceea ce vor gândi despre noi ceilalţi. Acest monolog interior – „Ce trebuie să spun după ce ne

salutăm?"; „Oare părul meu arată bine?"; „Nu vreau să par prea îndrăzneţ"; „Sper să fac impresie bună"; „Mă întreb dacă..." – este de cele mai multe ori păgubos.

Există şi factori externi care ne distrag împiedicându-ne să reţinem numele noii cunoştinţe, cum ar fi muzica prea zgomotoasă sau oameni care vorbesc tare lângă noi. Lipsa de interes este însă cel mai de condamnat motiv pentru care nu reuşim să ne concentrăm asupra numelor. Dacă îţi spui: „Probabil că nu o să mă mai întâlnesc cu această persoană niciodată în viaţă, la ce bun să-i reţin numele?", ai stabilit deja „bazele" unei conversaţii impersonale, scurte şi poate chiar neplăcute.

Cinci secunde până la obţinerea succesului

Utilizează strategia de cinci secunde pentru a-ţi aminti numele persoanelor:

Prima secundă: Concentrează-te asupra momentului prezentării;

A doua secundă: Nu te gândi la ceea ce urmează să spui ci ascultă numele;

A treia secundă: Repetă numele cu voce tare;

A patra secundă: Gândeşte-te la cineva cunoscut care poartă acelaşi nume;

A cincea secundă: Rosteşte numele pe parcursul conversaţiei şi la sfârşitul ei.

Prima secundă: Concentrează-te asupra momentului prezentării

Arată-i persoanei cu care vorbeşti că numele ei este important pentru tine acordându-i atenţie maximă în

momentul prezentării. Stabileşte un contact vizual, zâmbeşte şi strânge-i mâna viguros şi cu prietenie. Reţine-i mâna pentru încă o secundă. Asta te va ajuta să te concentrezi asupra momentului esenţial al prezentării şi să te pregăteşti pentru cel imediat următor, cel al rostirii numelui.

A doua secundă: Nu te gândi la ceea ce urmează să spui ci ascultă numele

Acesta este momentul pe care l-ai aşteptat! Nu-l ira gândindu-te la tine sau la ceea ce vei spune. Concentrează-te asupra a ceea ce spune persoana din faţa ta şi ascultă fiecare literă a numelui său, în mod special pe prima. Dacă nu ai înţeles numele spune simplu: „Îmi cer scuze nu ţi-am reţinut numele" sau „Scuză-mă, nu am înţeles numele". Dacă numele persoanei este unul neobişnuit, străin sau pur şi simplu nu eşti sigur pe pronunţie, roag persoana să ţi-l spună pe litere sau mai rar pentru a fi sigur că nu faci vreo greşeală.

A treia secundă: Repetă numele cu voce tare

Repetă numele pentru a fi sigur că l-ai înţeles corect. Imaginează-ţi iniţiala numelui întipărită pe fruntea persoanei sau leag-o de o particularitate a fizionomiei ei. Poate că sună ciudat dar ideea funcţionează şi îşi va dovedi utilitatea ulterior, când vei încerca să îţi aduci aminte numele respectiv.

Repetarea numelui cu voce tare are numeroase beneficii. În primul rând, arată persoanei din faţa ta că ai ascultat-o cu atenţie şi că faci un efort conştient de a memora numele ei. Acest fapt este deosebit de măgulitor. În al doilea rând, dacă ai reţinut greşit numele, repetiţia îi permite celeilalte persoane să te corecteze. În final, repetând numele, îl ai în minte, îl spui şi îl auzi din nou. Astfel, după cum ştiu toţi specialiştii în memorare, prin repetiţie vei ajunge să îl memorezi. Practica este mama învăţării.

A patra secundă: Gândeşte-te la cineva cunoscut care poartă acelaşi nume

Gândeşte-te la toţi cei pe care îi cunoşti şi poartă numele John, Susan, Robert, Diana, Linda, Steve, Mary ori Frank. Se va întâmpla de multe ori ca atunci când faci cunoştinţă cu cineva, numele său să fie unul comun; identic cu al unui cunoscut de al tău. Asta te va ajuta să reţii numele mult mai uşor.

Atunci când eşti tu prezentat gândeşte-te la cineva cunoscut care poartă acelaşi nume – o rudă, un coleg de clasă sau chiar un animal de casă! Este bine să te fixezi asupra *primei* persoane cu acelaşi nume care îţi vine în minte şi să te gândeşti mereu la *aceeaşi* persoană când întâlneşti necunoscuţi cu acelaşi nume. De exemplu, de fiecare dată când întâlneşti o nouă Maria gândeşte-te la mătuşa Maria. Cele două persoane nu trebuie să semene între ele. Şi nici măcar nu trebuie să le cunoşti personal. Numele ar putea aparţine unui star de cinema sau unei persoane de care ai auzit (chiar şi un personaj de desene animate) dar nu ai cunoscut-o personal. De exemplu, atunci când întâlneşti o Elizabeth, te poţi gândi la Elizabeth Taylor sau la regina Elizabeth; un Michael, la

Michael Jackson sau la Michael Jordan. Michael Jackson poate fi întotdeauna prima persoană la care te gândeşti atunci când întâlneşti pe cineva cu acest nume. Tehnica aceasta poate ţi se pare ciudată dar cu puţin exerciţiu îţi vei aminti mai uşor numele noilor cunoştinţe care au prenume comune.

A cincea secundă: Rosteşte numele pe parcursul conversaţiei şi la sfârşitul ei

„Pat, când ai spus că tu...?"; „John, ce te-a făcut să te hotărăşti asupra...?"; „Eileen, mi-a făcut plăcere reală să te ascult povestind despre călătoria ta în..."; „James, cum pot să iau legătura cu tine?"

Folosind numele persoanei vei personaliza conversaţia şi ţi-l vei fixa în minte, crescând şansele de a ţi-l aminti la următoarea întâlnire. Sfârşind conversaţia cu numele persoanei vei lăsa o primă impresie specială şi vei completa ciclul începerii, continuării şi încheierii unei conversaţii.

Un pont pentru a-ţi aminti numele persoanelor dintr-un grup

Aproape fiecare dintre noi s-a aflat în situaţia de a fi prezentat mai multor persoane dintr-un grup într-un interval de timp extrem de scurt. În unele cazuri, numai o secundă desparte o prezentare de alta. Cum poţi să-ţi aminteşti numele atâtor persoane? Este, de fapt, foarte simplu. Dacă te concentrezi asupra momentului prezentării fiecărei persoane şi faci un „lanţ al literelor" vei fi capabil să-ţi aduci aminte fiecare nume.

Iată cum funcţionează lanţul literelor. Limba engleză, ca orice altă limbă, este plină de abrevieri, acronime, logouri de companii şi alte combinaţii scurte de litere şi cuvinte. Ideea este să reţii iniţiala numelui fiecărei persoane şi să uneşti literele într-o abreviere, un logo, un cuvânt scurt sau o serie de litere. Sunt mari şanse ca dacă îţi aminteşti unul sau două nume să poţi folosi lanţul pentru a ţi le aminti şi pe celelalte. Iată câteva exemple:

Să spunem că te afli la o petrecere şi eşti prezentat unui George şi unei Maria. Gândeşte-te la GM ca fiind prescurtarea de la General Motors sau de la MG, maşinile sport englezeşti. Dacă îţi aminteşti numele George şi ai reţinut MG sau GM atunci este foarte probabil să îţi aminteşti şi numele Maria. Să presupunem că eşti la masă într-un restaurant şi se fac prezentările: Theresa, Alba şi Christine. Lanţul literelor este un cuvânt scurt, T-A-C. Caută combinaţii de litere cum ar fi mărci, logouri, abrevieri, litere ce denumesc un post de televiziune sau de radio, litere duble (ar putea reprezenta două persoane cu acelaşi nume) sau litere care sunt aranjate una după cealaltă în alfabet. De exemplu, Alan, Barbara şi Carlos = A-B-C, Pamela, Harold şi Della = P-H-D, Christine, Nancy şi Nick = C-N-N, Peter şi Pat = P-P, Steve şi Tom = S-T.

Pentru a-ţi aminti mai uşor numele creează o legătură între cei pe care i-ai cunoscut, chiar dacă nu sunt aşezaţi unul lângă altul. Literele pot fi combinate în orice mod care te poate ajuta să le ordonezi şi care poate declanşa declicul de aducere aminte. Într-un moment liber, repetă în gând literele şi numele corespondente de mai multe ori. Cu cât repeţi mai mult numele, cu atât mai

repede le vei memora. Dacă îţi vine în minte o asocier mai eficientă a literelor nu ezita să o faci.

Alternează metodele de memorare a numelor

Notă: Înainte de a începe să faci asocieri de nume nu t îngrijora şi nici nu te mustra dacă îţi vine în minte asociere de litere din care să rezulte un cuvânt defăimăto sau injurios. Nu prea cred că te va întreba cineva cum i-reţinut numele ci pur şi simplu se va simţi flatat. Da totuşi te întreabă cineva, spune simplu: „M-aţi impr sionat!". Iată încă cinci moduri de a memora nume persoanelor cu care faci cunoştinţă.

„Rimează cu..."

A asocia numele unei persoane pe care o întâlneşti cu u cuvânt pentru că cele două rimează este cel mai distracti mod de memorare. De exemplu: Marica – pisica, Miru na – aluna, Luca – tătuca, etc.

Prenumele care sună ca unele cuvinte ce desemnează mişcări

Unele nume sună ca unele acţiuni sau gesturi. Iată dou exemple: Carol mă trimite cu gândul la Christmas Car (cântec de Crăciun) iar Phillip la *Fill Up my gas tan* (umple-mi rezervorul).

Prenume care se aseamănă cu denumiri de obiecte

Unele nume sunt identice ori asemănătoare cu denumiri d obiecte sau cuvinte pe care le folosim uzual: Jack (ca jack adică mufă de conectare), Rose (trandafir), Iris (iris), Cră ciun, Brânduşa, Panseluţa, Angel (înger), iar exemplele po continua.

Prenume care au aceeaşi iniţială cu ocupaţiile sau preocupările persoanelor

Iniţiala unor nume corespunde cu ocupaţiile sau preocupările persoanelor respective. Iată câteva exemple: Cristian, Chitaristul; Dan, Dentistul; Ana, Avocata; Lucian, Lăcătuşul.

Alege o trăsătură şi asociaz-o cu numele

Iată încă o modalitate de a memora un nume. Priveşte cu atenţia trăsăturile feţei persoanei căreia îi eşti prezentat. Vei observa probabil o trăsătură care iese în evidenţă. Poate fi bărbia, nasul, părul, fruntea, sprâncenele, un semn din naştere sau forma feţei. De exemplu, ochii strălucitori ai Stelei te duc cu gândul la stelele de pe cer, nasul lui Tiberiu te fac să te gândeşti la poetul roman Tiberiu, Horaţiu are o faţă rotundă care te împinge să te gândeşti la o horă, Călin are părul grizonat şi te gândeşti la florile albe de călin, Graţiela are o alură foarte graţioasă şi exemplele continuă la infinit.

Întrebare Frecventă

Când sunt la petreceri, mă întâlnesc cu oameni pe care i-am cunoscut anterior dar ale căror nume nu mi le amintesc. Ce pot face pentru a nu fi pus în situaţia extrem de jenantă de a spune: „Ţi-am uitat numele"?

Uneori, indiferent câte eforturi faci, pur şi simplu nu îţi poţi aminti numele unei persoane. Iată câteva strategii de „gherilă" pentru a-ţi aminti numele persoanelor:

- Întreabă gazda sau orice altă persoană care îţi poate spune numele uitat;

- Dacă eşti angajat într-o conversaţie, ascultă cu atenţie ce spun ceilalţi; ai putea auzi rostit numele pe care l-ai uitat;
- Dacă este posibil, trage cu ochiul la lista de invitaţi sau la cartonaşele aşezate pe mese în dreptul fiecărui scaun.

O metodă infailibilă este să te prezinţi din nou: „Bună, îţ aminteşti de mine? Eu sunt Don. Ne-am întâlnit acum câtva timp la...". În cele mai multe cazuri, persoana respectivă va fi recunoscătoare pentru că i-ai oferit numele tău (poate că şi ea are aceeaşi problemă de memorie!) şi se va mai prezenta odată. Dacă nu se întâmplă aşa, pur şi simplu spune: „Iar numele tău este...".

Şi, dacă nimic altceva nu funcţionează, poţi spune cu un zâmbet sfios: „Bineînţeles că îţi ştiu numele, dar la ora asta mintea mea este goală, goală".

Exersând vei deveni din ce în ce mai bun în memorarea de nume

Poate ai fi tentat să crezi că îţi trebuie mult timp pentru a învăţa cum să-ţi aminteşti numele cu ajutorul asocierilor. De fapt, este chiar foarte simplu şi exersând, curând va deveni un automatism. Dacă execuţi aceste operaţiuni mentale tot timpul, abilitatea ta de a învăţa şi a-ţi aminti numele persoanelor pe care le cunoşti se va îmbunătăţi considerabil. Apoi, întâlnind oameni şi rostindu-le numele fără ezitare, vei fi fericit să constaţi o reacţie de plăcută surpriză: „Nu pot să cred că îţi aminteşti numele meu!".

A-ţi aminti numele unei persoane are efecte de durată

Consecinţa imediată a faptului că ai reţinut numele cuiva este că acea persoană te va plăcea instantaneu. O conversaţie plăcută şi de calitate va începe şi amândoi vă veţi simţi bine discutând. Dar se poate întâmpla şi altceva. Numai simplul fapt că ţi-ai amintit numele persoanei cu care vorbeşti ar putea reprezenta începutul unei lungi prietenii!

Partea a IIa

Continuarea unei conversaţii cu inteligenţă şi şarm

4

Păstrarea ritmului conversaţiei

Creează-ţi o imagine cât mai clară şi detaliată a ceea ce îţi doreşti şi vei deveni mult mai elocvent în descrierea visului tău.

– Les Brown, scriitor şi susţinător de discursuri motivaţionale

Odată ce ai spart gheaţa salutând şi făcând un comentariu sau adresând câteva întrebări simţi că ţi s-a legat limba, nu-i aşa?

Susţinerea conversaţiei este un lucru relativ uşor când cunoşti bine factorii-cheie implicaţi. Desigur, un bun limbaj al trupului, manifestarea interesului şi a curiozităţii şi o atitudine plină de prietenie şi entuziasm sunt esenţiale. Lasă-mă să îţi ofer în continuare ceva în plus: şase chei pentru susţinerea conversaţiei într-un mod uşor şi natural.

1. Concentrează-te asupra situaţiei în care te găseşti.
2. Află care sunt evenimentele majore din viaţa celeilalte persoane.
3. Asigură-te că fluxul de informaţii este echilibrat în ambele sensuri.

4. Discută despre subiecte care sunt importante per tru tine.
5. Schimbă subiectul folosindu-te de informaţiil libere.
6. Caută să descoperi interese şi experienţe comune

Continuarea conversaţiei

Punctele fierbinţi

Subiecte interesante de conversaţie sau puterni interese personale.

Instrucţiuni

Proceduri care trebuiesc urmate pas cu pas pentr realizarea unei sarcini sau a unui obiectiv.

Cuvinte-cheie

Oameni, locuri, lucruri şi alte detalii specifice ca „decorează imaginea" pentru interlocutor.

Informaţii libere

Fapte şi detalii pe care vorbitorul le oferă voluntar fără să fi fost întrebat despre ele în mod direct.

Afirmaţii tip aisberg

Informaţii, sentimente sau interese relevate indire prin intermediul afirmaţiilor implicite sau a preoc părilor demonstrate.

Interese comune

Interese şi zone comune de implicare şi experienţă

Cheia nr. 1: Concentrează-te asupra situaţiei în care te găseşti

Începe prin a defini coordonatele mediului în care te găseşti, mai concret, locul unde se întâmplă să fii. De ce eşti aici? Care dintre persoanele pe care le cunoşti sau ai vrea să le cunoşti se mai află aici? Ce fel de activităţi se desfăşoară aici? Cum ai ajuns în acest loc? Ce face din acest loc unul interesant şi neobişnuit? Ce poţi afla despre locul în care te afli de la altcineva? Ce experienţe ai mai avut în acest loc? Cum te simţi aflându-te în acest loc?

Poţi conversa cu alte persoane concentrându-te pe diferite aspecte legate de locul în care vă aflaţi. Odată ce te-ai raportat la locul respectiv este natural să vrei să afli şi ce fac ceilalţi acolo. Această abordare poate furniza multe subiecte de conversaţie. Nu trebuie să te gândeşti prea mult la *ce* ai putea să spui. Observă situaţia şi sigur găseşti ceva de întrebat sau de comentat pe marginea ei.

Priveşte în afară, nu înăuntru

Persoanele care nu se pricep să facă conversaţie sunt tentate mai degrabă să privească înăuntrul lor în loc să se concentreze asupra oamenilor din jur sau a evenimentelor. Sunt preocupaţi de cum arată, ce vor crede ceilalţi despre ei sau dacă sunt plăcuţi ori nu. Se întreabă dacă oamenii vor crede că sunt inteligenţi sau nu, atrăgători sau urâţi... şi aşa mai departe. Aceste monologuri interioare te vor face să devii neatent la ceea ce se întâmplă în jurul tău. Consecinţa este că tot acel material conver-

saţional care trece chiar pe lângă nasul, urechea şi ochi
tăi este pierdut. Foloseşte-ţi simţurile pentru a capt
detalii despre ceea ce se întâmplă în jurul tău şi folosea
informaţiile acumulate în conversaţii. În plus, atunc
când eşti deschis spre exterior vei fi mai puţin anxios
te vei simţi mai în largul tău. Încrederea în propri
persoană va creşte, temerile şi îndoiala se vor atenua, i
conversaţiile tale vor deveni mai naturale şi mai pro
funde.

Gândeşte-te la situaţia ta ca la o serie de cercuri concentrice

Dacă la început te concentrezi asupra unor subiect
legate de locul în care te afli este uşor să-ţi extinzi su
biectele la împrejurimi. De exemplu, eşti la un curs d
educaţie pentru adulţi, prin urmare locul în care te af
este sala de curs şi îl vom considera centrul unor cercu
concentrice. După ce discuţi despre cursuri lărgeşt
orizontul şi treci într-un cerc exterior, vorbind despr
şcoală sau despre cartierul în care se află aceast
Concentrează-te asupra diferitelor elemente ale acestu
cerc înconjurător: alte cursuri, campusul, restaurantel
din zonă, cinematografele, cluburile, etc. Pe măsură c
continui extinde cercul, incluzând în discuţie element
despre cartierul în care locuieşti, cum călătoreşti spr
curs, care sunt centrele de recreere din zonă, din ora
sau din oraşele apropiate.

De exemplu, să presupunem că este prima dată cân
te duci la un centru de sănătate şi în sfârşit îţi cumperi u
abonament pentru un curs pe care ţi-l tot promi
demult. O persoană foarte atrăgătoare se află la coad

ângă tine pentru a-şi face un abonament. A afla ce îşi
loreşte să realizeze persoana respectivă venind acolo
poate fi un început promiţător. După stabilirea con-
actului vizual, după ce zâmbeşti cuceritor, salută şi adre-
ează o întrebare sau fă un comentariu despre situaţia în
are vă aflaţi. Fii sigur că oferi din proprie iniţiativă
informaţii despre obiectivele tale. Conversaţia ar putea
răta aşa:

Roberto: Bună! Te înscrii la începători pentru cursul de tenis?

Mary: Bineînţeles! Mi-am dorit să învăţ sportul acesta de mult timp şi acum m-am hotărât în sfârşit. Dar tu?

Roberto: Şi eu la fel! Am fost întotdeauna curios să văd cum arată centrul acesta de sănătate. Trec cu maşina în fiecare zi pe lângă el pe drumul spre serviciu şi m-am gândit să încerc. Ai mai fost la vreun curs aici?

Mary: Am luat lecţii de înot şi mi-a plăcut foarte mult. Instructorii sunt excepţionali, am întâlnit foarte mulţi oameni drăguţi aici şi am şi învăţat să înot.

Roberto: Sunt bucuros să aud lucruri bune despre locul acesta. Sunt nerăbdător să încep lecţiile de tenis. Apropo, numele meu este Roberto.

Mary: Îmi pare bine să te cunosc. Sunt Mary. Ai mai jucat tenis până acum?

Roberto: Nu, nu chiar. Am jucat un pic de badminton şi squash. Îmi plac sporturile cu racheta şi m-am gândit că ar fi distractiv să încerc tenisul. În

plus, mi-aş dori să găsesc un partener constan
de joc iar acest loc pare locul ideal de a-l găsi
Dar pe tine ce te aduce la cursul de tenis?

Mary: O prietenă mi-a spus că este relativ uşor d
învăţat şi presupune mult exerciţiu fizic. Şi a
vrea să cunosc cât mai mulţi oameni aşa că
iată-mă aici! Cred că mă voi distra pe cinste!

Roberto: Am o curiozitate, Mary: ştii cumva dac
mâncarea de la club este bună? Întotdeaun
sunt lihnit după exerciţiu fizic intens.

Mary: Am auzit că este bună, dar personal nu an
încercat niciodată.

Roberto: Ei bine, dacă eşti interesată, am putea să n
întâlnim după curs ca să mâncăm sau să ber
ceva...

Mary: Sigur! Este o idee foarte bună! Ne întâlnim î
holul de la intrare.

Roberto: Foarte bine! Ne vedem după curs!

În conversaţia pe care au purtat-o, Roberto şi Mary a
abordat subiecte ca motivul pentru care au venit la cen
trul de sănătate, experienţa în sporturile cu racheta, mân
carea de la club, iar la sfârşit şi-au planificat o întâlnire
Având la bază informaţiile libere furnizate pe parcurs
discuţiei, iată alte câteva întrebări sau comentarii car
puteau susţine conversaţia pentru încă o lungă perioad
de timp:

Ce părere ai despre dotările centrului?
Vii aici de mult timp?
Ce alte cursuri ori activităţi se mai oferă aici?
Locuieşti în zonă?
Unde lucrezi?
Ştii vreun restaurant bun în apropiere?
Ai vreun partener de joc?
Cu ce te ocupi?
Ce faci în zilele libere?
Ne-am putea întâlni cândva să jucăm o partidă?

Cheia nr. 2: Află care sunt evenimentele majore din viaţa celeilalte persoane

Punctele fierbinţi

Dale Carnegie, în cartea sa *How To Win Friends and Influence People*, spunea că dacă afli evenimente majore din viaţa unei persoane, conversaţia nu va fi o problemă. „Punctele fierbinţi" reprezintă zonele de interes major care, odată abordate, creează entuziasm atât pentru tine cât şi pentru partenerul de discuţie. Sunt acele subiecte pe care tu sau interlocutorul tău le puteţi aprofunda discutând despre ele o bună perioadă de timp. Punctele fierbinţi pot fi subiecte ca munca, un nou loc de muncă, un hobby, un obiectiv în carieră, o călătorie programată, o activitate sportivă, dedicarea unei cauze sociale şi chiar sexul! Punctele fierbinţi sunt subiecte sau activităţi de interes maxim pentru oricine. Un subiect fierbinte poate fi un interes de durată, o pasiune trecătoare sau o fascinaţie de moment – orice te entuziasmează!

Este important să găseşti punctele fierbinţi pentru celelalte persoane cât mai curând posibil pentru că interesul major pe care îl trezesc se poate constitui în baza unei conversaţii profunde şi de durată. Cu cât afli mai repede

zonele de interes major ale persoanei din faţa ta, relevâ
du-le în acelaşi timp pe ale tale, cu atât va deveni conve
saţia mai plină de energie şi mai stimulativă. Poate v
descoperi că împărtăşiţi aceleaşi interese personale m
jore.

Un obiectiv urmărit în cadrul ritualului de introd
cere, prin adresarea întrebărilor introductive este ace
de a descoperi punctele fierbinţi pentru interlocuto
Atunci când le cunoşti, ştii pe ce buton să apeşi ca
„aprinzi" interesul persoanei din faţa ta discutând desp
ceea ce este important pentru ea. Vei descoperi unde s
în ce îşi investeşte banii, timpul şi eforturile – adică ce
ce preţuieşte cel mai mult. Acesta constituie un con
bustibil extraordinar pentru conversaţie şi îţi oferă info
maţii semnificative despre persoana cu care conversezi

Pe lângă efortul de a afla ceea ce aprinde interesul i
terlocutorul, caută obiective comune, experienţe s
opinii similare. Oamenii au în comun multe subiecte
care sunt interesaţi şi pe care doresc să le abordeze
conversaţii. De vreme ce avem cu toţii anumite intere
comune, este important să găsim punctele fierbin
Atunci când găseşti o persoană pentru care aceleaşi pun
te sunt la fel de fierbinţi ca şi pentru tine vei putea a
dacă este dispusă să te implice şi pe tine în activităţile sa
sau să-ţi împărtăşească interesele. De aici porneşte pri
tenia adevărată.

Cum să găseşti punctele fierbinţi ale altei persoane

Atunci când păşeşti într-o încăpere plină cu străini, îţi pui vreodată: „Nu am nimic în comun cu aceşti oameni, e caut eu aici!"? Mulţi dintre noi cred că preocupările şi asiunile lor sunt unice şi că ceilalţi nu ar fi interesaţi să iscute despre ele. De obicei este exact contrariul. Datorită accesibilităţii unui mare număr de activităţi, nulţi oameni împărtăşesc aceleaşi interese, obiective şi xperienţe de viaţă.

„Punctele fierbinţi" sunt subiecte de interes major

Grădinărit	Locuinţă
Călătorii	Ştiinţă
Filme	Cărţi
Muzică	Şcoală
Animale de companie	Fitness
Familie	Sporturi
Gătit	Modă
Tehnologie	

Ideea este să afli informaţii despre ceilalţi şi să descoeri ce preocupări comune aveţi.

Atunci când încerci să găseşti punctele fierbinţi ale eluilalt, adresează cât mai multe întrebări introductive. ând răspunsul este entuziast, exprimă-ţi interesul pen-

tru subiectul respectiv. Aceasta nu înseamnă că trebu
să fii cu adevărat foarte interesat, dar manifestând curi
zitate față de subiectul respectiv îți stimulezi interlocu
torul să-ți împărtășească aspecte importante din viața s
și generezi un sentiment pozitiv față de tine. Partener
tău de discuție va simți că îți pasă de el și va răspunde c
același tip de reacție.

Adesea oamenii poartă anumite obiecte sau piese d
vestimentație care sunt indicatori neți ai punctelor lo
fierbinți. Uită-te cu atenție la echipamentul sportiv, că
țile pe care le au, bijuteriile, vestimentația sau orice al
ceva care îți poate oferi informații despre punctele fie
binți ale persoanei respective. Alți indicatori ai punctelo
fierbinți sunt activitățile în care sunt implicate respe
tivele persoane. Concentrează-te asupra acestor activită
adresând întrebări introductive deschise și astfel cont
nuarea conversației nu va mai fi o problemă. Caută o
meni care se distrează, care fac eforturi pentru a se de
volta sau pentru a câștiga și vei fi mai aproape de găsire
punctelor fierbinți.

De multe ori, oamenii își dezvăluie punctele fierbin
prin afirmații de tip aisberg – adică fac o afirmație care
arată doar vârful aisbergului conversațional – așteptân
să fie întrebați despre o anumită activitate sau proiect
care sunt implicați. Ascultă cu atenție informațiile libe
și adresează întrebări complementare deschise pentru a
încuraja pe partenerul de discuție să continue conversa
despre respectivul subiect. Poți spune: „Este un subie
în legătură cu care am fost întotdeauna curios. Cum
ajuns să te implici?" Dacă există prea puține indicii viz
ale sau verbale despre punctele fierbinți ale unei perso

ne atunci semnalează dorința ta de a afla mai multe
despre ceea ce este important pentru persoana respectivă
dresând întrebări ca:

Ce îți place să faci în timpul liber?
Cum te distrezi?
Ce îți place să faci atunci când nu lucrezi?
Ce gen de lucruri te interesează?
Cum te relaxezi?
Cum îți place să îți petreci timpul liber pe care îl ai
la dispoziție?
Există proiecte în care ești implicat?
Ce pasiuni ai?
Ești implicat în vreo organizație?
Ai început vreun proiect în ultima vreme?
Există ceva ce ți-ai dorit întotdeauna să faci dar nu
ai reușit până acum?
Ai vreun scop pe termen lung?

Cum îți poți dezvălui punctele fierbinți

Nu este suficient să descoperi punctele fierbinți ale
celeilalte persoane. Reține că o conversație trebuie să fie
echilibrată ca flux de informații bidirecțional așa că fii
pregătit să-ți dezvălui propriile puncte fierbinți.
Lăsându-i pe ceilalți să afle ceea ce este important pentru
tine le vei da ocazia să te cunoască *atât și cum vrei tu*,
asigurându-te astfel că faci o bună impresie.

Atunci când ești invitat la o petrecere sau un
eveniment social, îți va fi de ajutor să ai întocmită o listă
cu câteva dintre subiectele despre care îți face mare
plăcere să discuți cu oricine. Ține minte această listă de

puncte fierbinţi – proiecte, planuri de viitor sasiunile şi preocupările tale. Este posibil ca partenerul evenimente majore – şi vorbeşte cu entuziasm despre au de discuţie să se plictisească şi să nu mai auzi vreodată celor din jurul tău. espre el. Este important să-l laşi pe celălalt să descopere eea ce este important pentru tine, dar trebuie să ţii cont

Împărtăşeşte-ţi punctele fierbinţi

Atunci când îţi împărtăşeşti punctele fierbinţi, pove de faptul că poate nu este interesat să audă tot ce ai tu teşte cât mai concret despre implicarea ta. Menţionea e spus despre subiectul respectiv. Dacă receptezi fapte, exemple, locuri şi date pentru ca partenerul tău emnale că interesul pentru subiect este foarte ridicat discuţie să primească suficient de multe informaţii libe cum ar fi o serie de întrebări complementare), continuă despre care să te întrebe mai târziu. Este posibil ca inte âtă la momentul în care simţi că discuţia ar trebui să se locutorul tău să nu ştie prea multe despre subiectul re toarcă la cealaltă persoană. pectiv dar entuziasmul tău contagios îi va furniza su cient combustibil conversaţional pentru a putea discuta vreme.

Caută interese comune

Iată câteva moduri în care poţi vorbi celorlalţi desp punctele tale fierbinţi:

Sunt cu adevărat entuziasmat de ...
Ei bine, sunt în sfârşit gata să...
Sunt nerăbdător să vină sfârşitul de săptămână pentru că...
Tocmai am terminat de lucrat la...
Sunt gata să încep un mare proiect referitor la...

Ai grijă să nu utilizezi termeni din jargon sau p tehnici atunci când discuţi despre subiectele tale prefer cu oameni care nu sunt familiarizaţi cu domeni pasionilor tale. Arată-le ceea ce te pasionează fără include prea multe detalii. Evită să vorbeşti prea m despre punctele tale fierbinţi, este o greşeală frecven Fii foarte atent la cât timp îţi aloci pentru a discuta desp

ulţi oameni sunt surprinşi în mod plăcut să constate că mpărtăşesc aceleaşi interese cu alţii. Prin intermediul nei conversaţii active te poţi apropia de anumite obiecve particulare asociate cu subiectul abordat. Evident, u cât mai multe interese comune aveţi şi doriţi să discuţi despre ele, cu atât mai satisfăcătoare va fi conversaa.

Reţine că o conversaţie este cel mai bun mod de a pri- i informaţii despre anumite circumstanţe, fapte, evenente şi activităţi pe care nu le-ai experimentat în mod irect, cum ar fi călătoriile spre locuri foarte îndepărtate u paraşutismul. Atunci când tu şi partenerul tău de iscuţie vă împărtăşiţi experienţele veţi câştiga amândoi n schimbul de informaţii. Nu uita sfatul lui Dale arnegie: află ceea ce este cel mai important în viaţa oaenilor şi încurajează-i să vorbească despre asta. Găseşte unctele fierbinţi ale celorlalţi şi asigură-te că le dezvălui ale tale. Astfel, conversaţia va fi o plăcere pentru toţi i implicaţi pentru că va continua în mod firesc.

Cheia nr. 3: Asigură-te că fluxul de informaţii este echilibrat în ambele sensuri

Într-o conversaţie de calitate cei doi parteneri sunt conştienţi că fluxul de informaţii dintre ei trebuie să „curgă" în ambele sensuri. Acest schimb de informaţii trebuie să prezinte un echilibru între a asculta şi a vorbi. Conversaţia poate fi comparată cu un joc cu minge. Prima persoană este în posesia mingii şi vorbeşte, apoi pasează mingea către partenerul de discuţie. Această „pasare" poate lua forma unei întrebări, a solicitării unei opinii ori a unui comentariu din partea celeilalte persoane. Odată ce partenerul tău de discuţie a preluat mingea conversaţională poate continua cu acelaşi subiect sau poate aborda altele. Pasarea mingii conversaţionale de la un partener la celălalt asigură echilibrul între primirea şi furnizarea de informaţii.

Conversaţia de calitate presupune un echilibru între a asculta şi a vorbi

Pentru ca o conversaţie să fie stimulativă şi profundă, partenerii de discuţie trebuie să fie în egală măsură ascultători şi vorbitori activi. Asigură-te că asculţi cu atenţie dar şi că vorbeşti suficient. „Pasează" mingea conversaţională către partener după ce ţi-ai expus ideile într-o formă desluşită dar cât mai scurtă. Unii oameni simt nevoia să dea explicaţii detaliate despre perspectivele proprii. Este, de obicei, inutil, creează confuzie şi chiar îl poate plictisi pe partenerul de discuţie. Cel mai bine este să oferi o imagine de ansamblu şi, dacă interlocutorul se arată interesat de detalii, poţi reveni asupra subiectului. Concentrează-ţi comentariile şi întrebările asupra ideilor de bază, nu a detaliilor. În acest fel nu vei risca să îl nedumereşti sau chiar să îl plictiseşti pe interlocutor.

Echilibrează volumul de informaţii schimbate

Atunci când conversează, oamenii ar trebui să schimbe informaţii de bază despre idei, opinii, fapte şi detalii cam în aceeaşi măsură. Aceasta nu înseamnă că schimbul ar trebui drămuit cu vreo balanţă electronică, dar un echilibru în contextul general al conversaţiei este de dorit. Atunci când există un astfel de echilibru între informaţiile furnizate şi cele primite, cei doi parteneri de discuţie vor putea să se cunoască aproximativ în aceeaşi măsură, reciprocitat. Dacă discuţia este activă şi echilibrată, volumul de informaţii schimbate va fi mare şi la sfârşit fiecare dintre parteneri va şti suficient despre celălalt.

Acesta este un mod natural de a cunoaşte oamenii şi de a induce un sentiment de încredere încurajând ambele părţi să furnizeze din ce în ce mai multe informaţii. Cei care sunt cotaţi ca buni ascultători se pot simţi tentaţi să nu furnizeze nici un fel de informaţii despre ei înşişi imaginându-şi că acestea ar putea fi plictisitoare sau neinteresante pentru partener. Probabil se gândesc: „Cui îi pasă de unde sunt, cu ce mă ocup sau la ce şcoală am învăţat? O să-l plictisesc de moarte pe cel cu care vorbesc". Este important, indiscutabil, să fii un bun ascultător, dar pentru a fi un partener egal de discuţie este foarte important şi necesar să fii un bun vorbitor.

Dacă unul dintre partenerii de discuţie furnizează prea multe informaţii iar celălalt prea puţine, atunci conversaţia se dezechilibrează iar consecinţa este că ambii se vor simţi inconfortabil. Unul dintre ei ar putea gândi: „Numai eu am vorbit. Ea doar a stat şi a căscat gura la mine!". Iar celălalt: „Nu mai tace odată! A fost un monolog nesfârşit – mai aveam puţin şi adormeam de-a binelea!".

Este foarte simplu de înţeles de ce o conversaţie neechilibrată produce o impresie negativă. Dacă fluxul de informaţii schimbate este echilibrat în ambele sensuri incluzând informaţii introductive libere dar şi multe dezvăluiri personale, atunci partenerii vor simţi că s-au cunoscut într-o manieră naturală şi prietenoasă. Cu cât echilibrul este mai mare cu atât vei cunoaşte mai bine cealaltă persoană şi şansele ca prietenia să înflorească sunt mai mari.

Cheia nr. 4: Discută despre subiecte care sunt importante pentru tine

Este esenţial să-i laşi pe cei din jurul tău să afle ceea ce este important pentru tine. Modul cel mai eficient în care îţi poţi dezvălui valorile şi principiile este acela de a discuta despre subiecte care te interesează şi în care eşti implicat. Acestea pot fi religia, politica sau evenimentele cele mai recente petrecute în lume, dar indiferent de subiect preia iniţiativa şi furnizează voluntar informaţii despre sentimentele şi valorile tale.

Atunci când vorbeşti despre aspecte care sunt importante pentru tine, interlocutorul tău are ocazia de a face o idee despre personalitatea ta şi primeşte un volum mens de informaţii – care reprezintă combustibil conversaţional de calitate.

Ce te face să vibrezi? De ce reacţionezi într-un anumit mod într-o anume circumstanţă? Care sunt temerile tale? Care este viziunea ta despre viitor? Care sunt pasiunile şi preferinţele tale? Răspunsurile la aceste întrebări arată interlocutorului modul în care te raportezi la lumea din urul tău.

O discuţie relaxată nu trebuie să fie superficială sau ipsită de sens. Întrebările introductive şi furnizarea de nformaţii voluntare despre tine însuţi creează mediul ecesar pentru relevarea ideilor şi sentimentelor profunle conferind credibilitate şi consistenţă viziunilor tale.

Exprimându-ţi ideile te poţi surprinde spunând lucruri pe care nu le-ai mai spus niciodată. Pentru mulţi, onversaţia reprezintă o ocazie de a-şi formula şi exprima deile pentru prima dată. Când discuţi despre diverse idei ste important să o faci în aşa fel încât celălalt să fie ncredinţat că are dreptul la o opinie, chiar diferită de a a. Fii receptiv la perspectiva partenerului de discuţie şi scultă atent argumentele sale. În compensaţie, atunci ând va veni rândul tău să-ţi exprimi opiniile, partenerul ău va fi şi el mai receptiv şi mai deschis la ideile tale.

Câteva atenţionări necesare: atunci când spui cuiva ce ste important pentru tine nu face greşeala de a-ţi vărsa ăduful, de a spune totul dintr-o dată sau de a deveni elodramatic. Nu te plânge de lucruri ori situaţii în gătură cu care nici tu şi nici partenerul de discuţie nu uteţi face nimic. Nu include în conversaţie aspecte arte personale din viaţa ta, mai ales în etapele de înce-

put. Aşteaptă momentul potrivit, după ce ai stabilit o legătură şi ai deplină încredere în partener. Furnizând într-un mod firesc informaţii despre ceea ce este important pentru tine îi vei lăsa pe ceilalţi să afle ce este important în viaţa ta.

Cheia nr. 5: Schimbă subiectul folosindu-te de informaţiile libere

Schimbarea subiectului este probabil cel mai eficient mod în care poţi continua conversaţia, odată ce ai descoperit unele puncte de interes comun cu partenerul de discuţie. Nu trebuie să epuizezi un subiect pentru a trece la altul. Conversaţiile de calitate reprezintă un cumul de subiecte şi idei şi nu este neobişnuit să abordezi un subiect pentru a-l schimba curând cu un altul. Este bine să te menţii în general în acelaşi domeniu abordând subiecte înrudite dar, dacă discuţia se deplasează în alte zone, poţi oricând să revii la subiectul iniţial spunând „Întorcându-ne la ceea ce spuneai mai devreme...".

Întrebare Frecventă

Iau prânzul cu un client şi nu mai vreau să discut despre afaceri pentru că toată dimineaţa nu am discutat decât despre asta iar după-amiază vom relua discuţiile. Cum aş putea susţine o conversaţie informală într-un mod natural şi interesant?

Atunci când eşti cu un client este important să cunoşti câteva din preocupările sale extraprofesionale. În multe cazuri, dacă v-aţi mai întâlnit înainte, poţi obţine indicii despre preocupările sale prin intermediul informaţiilor libere. Dacă este prima oară când vă întâlniţi ar fi bine să te documentezi în prealabil pentru că impresia pe care o vei face în cursul unei conversaţii obişnuite poate fi hotărâtoare. Fără a deveni indiscret, încearcă să afli despre preocupările clientului tău. Când sunteţi la masă, poţi spune: „Am înţeles că sunteţi un împătimit al grădinăritului. De când aveţi pasiunea aceasta?" sau „Am aflat că sunteţi voluntar la... Aş vrea să aflu mai multe despre activitatea la organizaţie, sunt interesat şi eu de ea".

Dacă nu deţii nici un fel de date despre persoana respectivă fii foarte atent la informaţiile libere pe care ţi le furnizează. Poate va menţiona în treacăt călătoria sa în Hawaii, la o conferinţă legată de profesiunea sa. Poţi spune: „Aţi menţionat mai devreme insulele Hawaii. V-a plăcut sejurul?" sau „Aţi mai fost acolo vreodată?".

Asigură-te că furnizezi şi tu la rândul tău suficient de multe informaţii libere pe parcursul conversaţiei în aşa fel încât să îi dai şansa de a adresa întrebările complementare. Atunci când ai senzaţia că un anumit subiect se apropie de epuizare abordează un altul bazându-te pe informaţiile libere primite sau furnizează noi informaţii despre tine. Spune: „Este interesant să vă aud vorbind despre navigaţie pentru că este şi o pasiune a mea. De fapt, chiar m-am întors dintr-un voiaj de două săptămâni de-a lungul coastei californiene şi pot spune că a fost o experienţă de neuitat!".

Iată câteva formule de începere a conversaţiei pe care le poţi utiliza atunci când iei masa cu un client:

Cum ați ajuns să lucrați în acest domeniu?
Ce făceați înainte de a fi parte a acestei companii?
V-ați dorit vreodată să aveți propria afacere?
Ce noi tendințe prevedeți în domeniul nostru?
Ce părere aveți despre...? (Referă-te la o știre interesantă sau un eveniment din domeniul respectiv.)
Ați văzut vreun film bun în ultima vreme?
Tocmai am terminat de citit o carte extrem de interesantă despre... sunteți pasionat de lectură?
Este evident că sunteți foarte atent la regimul alimentar. Ce altceva faceți pentru a vă menține într-o formă atât de bună?
Aveți vreun plan de vacanță?
Sunteți la fel de interesat de gastronomie pe cât sunt și eu?

Fă referiri la informațiile libere: „V-am auzit spunând mai devreme..."

Cea mai comună metodă de a schimba subiectul este aceea de a te referi la informațiile libere furnizate anterior în discuție, comentând sau adresând întrebări introductive închise. De exemplu: „Îmi amintesc că ați menționat mai devreme că ați fost în Hawaii luna trecută. Ați fost acolo în interes de serviciu sau pentru a vă relaxa?" Ascultă întotdeauna cu mare atenție și amintește-ți fiecare informație liberă pentru că acestea sunt sursa combustibilului conversațional. Dacă subiectul abordat este pe cale să fie epuizat, abordează un altul incluzând întrebări introductive deschise legate de informațiile libere furnizate de partener sau de tine.

Câteodată vei vrea să schimbi subiectul numai pentru o scurtă perioadă de timp. Tot ce trebuie să spui este: „Scuzați-mă, dar aș vrea să schimb subiectul pentru un moment", apoi comentează sau adresează o întrebare. Completează-ți ideile și apoi întoarce-te la subiectul inițial al discuției.

Menține-ți concentrarea la cote maxime. Salturile printre subiecte vor da interlocutorului impresia că nu poți (sau nu îți pasă) să discuți despre un subiect în profunzime. Poate fi indicația clară că nu asculți sau ești plictisit de subiect – poate chiar ambele variante! Dacă partenerul de discuție îți dă un răspuns scurt ar putea avea motivele sale de a nu dori să discute despre subiectul respectiv. Nu insista atunci când te confrunți cu un răspuns lipsit de entuziasm și fii gata să abordezi un alt subiect dacă simți că ai atins un punct sensibil sau un subiect de interes nul pentru interlocutor.

Să schimbăm subiectul!

Ce faci în situația în care cineva abordează un subiect negativ sau nepotrivit – în special la o petrecere sau un eveniment social? Este vorba despre subiectele de prost gust, cele aducătoare de tristețe sau cele care îi fac în general pe oameni să se simtă inconfortabil. De exemplu, dacă cineva face o remarcă cu puternic caracter discriminatoriu în încercarea de a fi amuzant, de a atrage atenția sau de a continua o conversație poți arăta clar că nu ai aceeași opinie într-o manieră clară, fără a te însufleți prea mult ori a perpetua conversația. Spune

simplu: „Nu sunt de acord cu asta!" sau „Sunt convins că putem găsi subiecte de discuţie mult mai plăcute decât acesta" sau „Te iert că ai întrebat asta dacă mă ierţi şi tu că nu voi răspunde".

Ai sugerat ca subiectul de discuţie să fie schimbat; aşa că ţine numai de tine să o şi faci. Prinde mingea conversaţională şi deschide un nou subiect făcând un comentariu ori adresând o întrebare deschisă în legătură cu informaţiile libere pe care le-ai primit înainte ca discuţia să fi luat turnura neplăcută. De obicei, participanţii se vor simţi uşuraţi că subiectul negativ nu a fost în discuţie prea mult timp.

Utilizează cuvinte-cheie pentru a schimba subiectul

MÂNCARE

- Restaurante
- Găti

MUZICĂ

- Cântatul la un instrument
- Cluburi de jazz şi blue

SPORTURI

- Întreţinere personală
- Echipe de şcoală sau facultat

CĂLĂTORII

- Locuri
- Limbi străin

Ascultă şi descoperă cuvinte-cheie, fapte şi detalii importante. Reţine-le!

Ascultă atent pentru a descoperi în conversaţie cuvinte fapte şi detalii importante şi referă-te la ele pe măsură c

conversaţia continuă. Aceasta arată că eşti realmente interesat de ceea ce se spune şi îţi serveşte drept combustibil conversaţional. Poţi controla direcţia conversaţiei concentrându-te pur şi simplu pe formularea unor comentarii şi întrebări pe marginea faptelor şi detaliilor expuse.

Conversaţia va progresa pe măsură ce schimbul de informaţii creşte ca volum. Odată ce ai descoperit arii de interes comun poţi reveni la ele ca să le explorezi pe măsură ce îţi vin în minte noi idei.

Cheia nr. 6: Caută să descoperi interese şi experienţe comune

Să presupunem că ai întâlnit o persoană care ţi-a picat cu tronc. Te gândeşti: „Chiar îmi place mult. Avem multe în comun. Mă regăsesc în sentimentele şi emoţiile sale. Ne distrăm foarte bine împreună. Pot să fiu eu însumi cu ea. Mă ascultă şi înţelege despre ce vorbesc".

Este foarte important să-l laşi pe partenerul de discuţie să vadă că te identifici cu el. Când te poţi raporta la un anumit subiect, în mod direct sau indirect, răspunde într-un aşa mod încât să îi demonstrezi interlocutorului că îl asculţi, îl înţelegi şi te identifici cu el. De exemplu, dacă discutaţi despre călătoria cuiva într-un loc pe care l-ai vizitat, unde ai locuit sau pe care te pregăteşti să îl vizitezi, inserează în discuţie un scurt comentariu sau o întrebare legată de experienţa ta în acel loc cum ar fi: „Am locuit acolo" sau „Am făcut şcoala acolo" sau „Mă pregătesc să merg acolo luna viitoare" sau „Mi-am dorit dintotdeauna să merg acolo".

Aceste scurte inserări vor avea efect garantat asupr
partenerului de discuţie pentru că îi vor arăta că te po
raporta la subiectul respectiv şi astfel vei putea direcţion
fluxul conversaţional într-un mod natural. Adaugă u
limbaj al trupului deschis şi fii un ascultător activ. Astfe
trimiţi partenerului de discuţie semnalul de a continu
conversaţia despre acelaşi subiect: În acest mod, v
identifica arii de interes şi experienţe comune pe măsu
ce sunt menţionate în conversaţie. Atunci când obser
că discuţia începe să lâncezească, poţi reveni la o alt
zonă de interes comun pe care ai identificat-o anterio
Dacă nu laşi interlocutorul să observe că te conectezi
anumite detalii ale conversaţiei, el ar putea presupune
nu eşti interesat de discuţie.

Când faci legături între experienţele personale şi ce
ale partenerului de discuţie îi poţi furniza informaţii libe
re despre tine. Reţine faptul că majoritatea oamenilor a
preocupări multiple şi vor să afle care dintre ele su
comune cu ale celorlalţi. Lasă-l pe partenerul tău să af
despre ele spunând: „Serios? Şi mie îmi place acela
lucru!" sau „Şi mie!" sau „Extraordinar, n-am întâln
mulţi oameni care să fie interesaţi în acest subiect!".

Atunci când arăţi interlocutorului că te poţi identifi
cu un anumit subiect, experienţă sau obiectiv, creezi
punte de legătură cu acesta. Fiecare punte de legătură p
care o construieşti îţi dă şansa de a reveni pentru m
multe detalii. Cu cât mai multe punţi construieşti, c
atât mai mult veţi avea amândoi de împărtăşit.

Atunci când întâlneşti o persoană şi descoperi arii d
interes şi experienţe comune deţii materialul pent
construcţia solidă a unei prietenii. Reţine că cel mai im

portant aspect într-o conversaţie este să abordezi diferite subiecte pentru a descoperi punţi de legătură. Acestea vă dau posibilitatea de a decide dacă vreţi sau nu să vă cunoaşteţi mai bine. Dacă aveţi suficient de multe în comun, atunci probabil veţi dori să vă revedeţi pentru a vă împărtăşi interesele comune. Deci, atunci când descoperi o legătură, comunică-i acest lucru imediat partenerului de discuţie. Asta creează o atmosferă de familiaritate şi va indica interesul tău în continuarea discuţiei despre acelaşi subiect şi în împărtăşirea ideilor proprii. Aceasta constituie de fapt baza reală a unei prietenii.

5

Exprimarea ideilor astfel încât să te faci înţeles

Fii sincer, fii concis, aşază-te!
– Franklin D. Roosevelt, (1882 – 1945), al treizeci şi doilea preşedinte al Statelor Unite ale Americii

Există mai mulţi factori care îl împiedică pe un vorbitor să-şi exprime clar ideile ca să se facă înţeles. Oamenii au o anumită *rezistenţă la schimbare* cauzată de diverşi factori. Suntem supuşii rutinei şi suntem tentaţi să menţinem un anumit tip de a gândi, de a simţi sau de a ne comporta. Menţinerea unei anumite atitudini ne poate aduce avantaje reale sau imaginare şi ne simţim foarte bine să profităm de această situaţie. Rezistenţa la schimbare este consolidată prin atitudinea de tipul: „*nu* este bine să te încrezi în oameni".

O altă problemă care îngreunează comunicarea este senzaţia că ne străduim inutil să captăm atenţia cuiva. În loc să îţi asculte fiecare cuvinţel partenerul tău de discuţie se gândeşte la propriile probleme, deconectându-se complet. Pentru că nu este atent la tine, ideile sau argumentele sale se pierd sau sunt prost înţelese. Indicii ale nivelului scăzut de atenţie al interlocutorului sunt: adresează întrebări inutile, face comentarii irelevante sau aduce argumente care au fost deja discutate. Aceşti factori indică cu certitudine că cealaltă persoană nu este pe aceeaşi „lungime de undă" şi nu este pregătită să adopte sau măcar să ia în consideraţie ideile tale.

Un al treilea factor care împiedică o bună comunicare cu ceilalţi este *ascultarea minată de aşteptări*. Ceea ce spui tu este întotdeauna înţeles greşit de către ascultătorul care interpretează discursul tău în ceea ce îşi doreşte el să audă, nu de ceea ce spui sau intenţionezi tu să spui. Ascultarea minată de aşteptări poate conduce la concluzii rezultate din fapte sau acţiuni izolate şi consecinţa este că ascultătorul conferă discursului un înţeles care există doar în mintea lui.

Al patrulea motiv pentru care nu ne putem exprima ideile astfel încât să fim corect înţeleşi este că facem *presupuneri incorecte* privitoare la partenerul nostru de discuţie. Poţi presupune că ceilalţi ştiu sau înţeleg idei sau concepte care ţie îţi sunt familiare. Presupunerile incorecte îţi sunt consolidate atunci când interlocutorul rămâne tăcut şi dă mecanic din cap, ca şi cum a înţeles sau a acceptat ceea ce ai spus, asta încurajându-te să continui.

Când în sfârşit ajungi la concluzia că, de fapt, ascultătorul nu are habar despre ce vorbeşti, situaţia poate deveni foarte incomodă. Tu ai senzaţia că până atunci ai vorbit la pereţi, iar ascultătorul se va simţi ca un idiot.

Pe lângă aceste probleme care împiedică înţelegerea, mai există şi oameni care *simt nevoia să menţină în total secret modul în care gândesc* şi devin defensivi chiar şi atunci când li se adresează întrebări care ţin de ritualul de introducere. Aceşti oameni consideră curiozitatea celorlalţi ca fiind o ameninţare directă la adresa siguranţei lor

personale şi de aceea tind să devină refractari şi neprietenoşi.

Fiecare dintre noi avem măcar un secret pe care vrem să-l ţinem departe chiar şi de cei mai apropiaţi nouă. Este natural să fie aşa. Gradul în care o persoană se dezvăluie determină receptivitatea la influenţele exterioare. Exprimarea propriilor idei faţă de oameni care refuză cu obstinaţie să şi le exprime pe ale lor este un demers pe cât de dificil, pe atât de păgubos. Aceşti oameni au un nivel de receptivitate redus şi este puţin probabil să se arate dispuşi să-ţi accepte ideile.

Întrebare Frecventă

Îmi este extrem de greu să îi fac pe colegii mei chiar şi doar să se gândească la ideile pe care le expun! Cum pot să-i determin să fie mai deschişi la ceea ce spun?

Deschiderea canalelor de comunicare

Încurajarea cooperării şi receptivităţii

Există numeroase moduri de depăşire a dificultăţilor în prezentarea ideilor proprii în faţa celorlalţi. Încurajează cooperarea şi receptivitatea *vorbindu-le celorlalţi despre scopul conversaţiei*. „Motivul pentru care v-am sunat este..." sau „M-am mutat recent în cartier. Ştii cumva vreun restaurant bun în apropiere?" sau „Mi-am dorit întotdeauna să pot face asta! Poţi să-mi arăţi cum?" sau „Voi merge acolo curând. Ştii cumva..." sau „Aş vrea să îţi vorbesc despre...". Declararea intenţiilor creează un

sentiment de încredere iar partenerul de discuţie va fi mult mai dispus să răspundă. Dacă nu cucereşti încrederea partenerului acesta nu îţi va împărtăşi opiniile sau sentimentele sale.

Atunci când adresezi o întrebare, spune-i persoanei motivul pentru care doreşti să afli informaţia respectivă. Dacă nu dezvălui motivul, interlocutorul tău va deveni suspicios, nervos şi se va simţi neconfortabil. Ar putea gândi că nu îl crezi şi vrei să afli dacă spune adevărul. Dezvăluind motivul pentru care adresezi o întrebare, partenerul va fi mai încrezător şi va fi mai dispus să îţi răspundă fără a fi extrem de precaut şi temător.

Un alt factor esenţial în câştigarea cooperării şi receptivităţii celor din jur este *demonstrarea respectului pentru ceilalţi*. O bună parte dintre atitudinile şi sentimentele noastre sunt comunicate nonverbal şi modul în care ascultăm ideile celorlalţi le relevă acestora ce gândim şi ce simţim în legătură cu ei. Atunci când demonstrezi că îţi pasă de o persoană, aceasta se va confesa mai uşor şi va avea mai multă încredere în tine. Când ceri părerea cuiva îi faci un imens compliment pentru că demonstrezi astfel că preţuieşti ideile sale.

Nu ignora niciodată sentimentele celorlalţi şi astfel vei încuraja cooperarea şi receptivitatea lor faţă de ideile tale. Un bun mod în care îţi poţi creşte nivelul sensibilităţii faţă de cei cu care vorbeşti este să-ţi pui următoarele întrebări:

Cum se va simţi interlocutorul meu auzind ceea ce am de spus?

Cum va reacţiona la ceea ce spun?

Se va simţi măgulit sau umilit de ceea ce voi spune?

Acceptând punctul de vedere al celuilalt îţi vei demonstra receptivitatea şi, ca rezultat, spiritul defensiv al partenerului de discuţie va scădea proporţional, deschizând canalele de comunicare. De asemenea, vei fi mai capabil să înţelegi sensuri implicite sau ascunse ale unor fraze din conversaţie.

Analizează comentariile irelevante

Atunci când auzi idei care par a fi irelevante, analizează motivaţia pentru care au fost exprimate. Nu insista ca toate comentariile să fie relevante ignorând sau respinge ideea comentariilor care par lipsite de esenţă sau paralele cu subiectul. *Acceptă tot ce spune partenerul ca fiind relevant într-o anumită măsură.* Aceasta va lărgi şi aprofunda conversaţia, incluzând şi motivaţiile interlocutorului. Astfel, îl vei încuraja pe partenerul de discuţie să coopereze pentru că îi arăţi că poţi vedea lucrurile şi din punctul său de vedere. Ca rezultat, el va deveni mai deschis la ideile tale. Cooperarea şi receptivitatea cresc atunci când arăţi partenerului că iei în considerare ideile sale şi le socoteşti la fel de importante ca şi propriile idei.

6

Depăşirea obstacolelor conversaţionale

Singurul mod în care poţi avea un rezultat pozitiv dintr-o discuţie contradictorie este să o eviţi.
– Dale Carnegie, (1888 – 1955), autorul volumului *How to Win Friends and Influence People*

Multe dintre problemele de conversaţie se datorează concepţiilor greşite şi atitudinilor negative faţă de cei cu care îţi doreşti să comunici şi chiar faţă de propria persoană.

Multe obstacole conversaţionale îşi au originea în temeri. Frecvent, temerile sunt legate de modul în care te privesc ceilalţi. Aceste obstacole te pot împiedica să discuţi cu ceilalţi într-o manieră deschisă şi onestă, blocând orice canal de comunicare.

Cele mai des întâlnite obstacole conversaţionale sunt următoarele atitudini:

1. *„Eu am dreptate – tu, nu!" (Polemică)*
   Întotdeauna ai dreptate. Niciodată nu ieşi învins dintr-o discuţie în contradictoriu. Le arăţi celorlalţi că părerea ta este cea corectă.

2. *„Pot să citesc o persoană ca pe o carte deschisă" (Stereotipie)*
   Tragi concluzii pripite despre cei din jurul tău bazându-te pe afirmaţii sau acţiuni izolate.
3. *„Nu contează pentru mine" (Noncombativitate)*
   Totdeauna renunţi la opiniile tale pentru a le face plăcere celor din jurul tău iar ei te vor plăcea şi te vor respecta. Nu te implici în procesul de luare a deciziilor pentru a arăta că eşti o persoană flexibilă. Nu faci ceea ce vrei pentru că s-ar putea ca ceilalţi să te dezaprobe sau să se simtă ofensaţi ori să se supere.
4. *„Spune-mi ceva ce nu ştiu" (Lăudăroşenie)*
   Dacă demonstrezi că le ştii pe toate îi vei impresiona pe cei cu care vorbeşti.
5. *„Sunt un tip neinteresant" (autocompătimire)*
   Nu vorbeşti pentru că nu ai niciodată ceva interesant de spus.

Obstacolul nr. 1 – Eu am dreptate - tu, nu!

Unii oameni cred că o conversaţie de calitate înseamnă să ieşi învingător într-o discuţie în contradictoriu. Ei îşi prezintă opiniile ca principii indiscutabile. Aceşti oameni vor face tot ce le stă în putinţă pentru a demonstra că opiniile lor sunt mai valoroase decât ale celor cu care vorbesc. Obiectivul lor principal este acela de a nu pierde niciodată o dispută verbală, a arăta că au întotdeauna dreptate şi a „câştiga" conversaţia, pe care o percep ca pe un meci.

Este un fapt obişnuit la aceşti „competitori" să îşi umilească partenerii de discuţie făcând remarci de genul: „Este cel mai ridicol lucru pe carel-am auzit vreodată" sau „Cred că ceea ce spui este o prostie imensă". Tipul acesta de atitudine trimite un mesaj clar către interlocutor: „Dacă avem opinii diferite şi este clar că eu am dreptate, concluzia este că tu greşeşti". Există şi un alt mesaj care reiese dintr-o astfel de situaţie: „De vreme ce eu am dreptate, înseamnă că sunt mai bun şi mai deştept ca tine".

Inutil să spunem că acest tip de atitudine agresivă şi obtuză nu va permite celorlalţi să se dezvăluie într-un mod natural şi profund, în special în ceea ce priveşte aspectele sensibile din punct de vedere emoţional. Acest comportament jignitor îi va face pe cei cu care vorbeşti să se simtă proşti şi le va scădea respectul de sine. Consecinţa va fi că se vor simţi profund neconfortabil şi vor fi extrem de reticenţi în a-şi deschide sufletul în faţa ta.

Concepţia greşită în acest caz este că oamenii care cred că au întotdeauna dreptate şi că trebuie în mod necesar să câştige într-o discuţie au senzaţia că vor fi mai respectaţi dacă persistă în a-şi susţine punctul de vedere. Este o poziţie nonreceptivă care trimite mesajul: „Oricine nu este de acord cu mine nu are dreptate şi prin urmare este un prost".

Este uşor de observat de ce atitudinea de tipul: „Eu am dreptate, nu?" poate compromite o conversaţie şi poate spulbera şansele dezvoltării unei viitoare prietenii sau a oricărui tip de altă relaţie.

Nu presupune că tot ceea ce crezi tu este în mod necesar adevărat

Atunci când discuţi anumite subiect din puncte diferite de vedere, reţine că există o uriaşă diferenţă între realitatea absolută şi ceea ce presupunem noi a fi adevărat. De obicei, opiniile noastre au la bază preferinţe, presupuneri, slăbiciuni şi condiţionări cât se poate de subiective şi nu neapărat fapte clare. Consecinţa este că sunt multe subiecte despre care există o multitudine de opinii pe marginea cărora putem discuta la nesfârşit. Aceste subiecte sunt un material fertil pentru conversaţii interesante.

Fiecare are dreptul la o opinie proprie – chiar dacă pare bizară sau totalmente absurdă – fără a trebui să fie ridiculizat sau umilit numai pentru simplul fapt că gândeşte diferit. Nu îţi impune ideile şi opiniile. Demonstrează dorinţa de a înţelege punctul de vedere al partenerului. Astfel, îl vei încuraja să fie la rându-i receptiv la ideile tale. Acest lucru este foarte important atunci când încerci să-ţi exprimi ideile şi sentimentele astfel încât să te faci înţeles.

Cum să spui „Nu sunt de acord cu tine"

Când o persoană cu care discuţi spune ceva cu care nu eşti deloc de acord evită să spulberi conversaţia cu afirmaţii de genul: „Te înşeli amarnic!" sau „De unde mama naibii ţi-a venit o asemenea idee stupidă?". Atunci când vrei să îţi exprimi dezaprobarea prefaţeaz-o cu următorul tip de fraze: „Mi se pare că..." sau „Iată cum

văd eu lucrurile..." sau „Eu cred că..." sau „Părerea mea este că..." sau „Am impresia că..."; „În opinia mea..."; „Eu văd altfel lucrurile..."; „Din experienţa proprie îţi spun că...". Când îţi prezinţi opinia în acest fel, fără a condamna ideile celuilalt, acesta va fi mai dispus să te asculte în loc să fie tentat să adopte subit o atitudine defensivă.

Dacă cineva nu este de acord cu ceea ce spui ori crezi, nu spune: „Habar n-ai de nimic. Ai idee cu cine vorbeşti?". Este de preferat să spui: „Cred că vedem lucrurile diferit" sau „Văd că nu eşti de acord cu mine. Ai dreptul la o opinie proprie" sau „Ei bine, cu cât mai multe idei, cu atât mai bine". Dacă ceva nu îţi convine şi vrei să comunici acest lucru interlocutorului, spune: „Poate că este o piesă (de teatru, muzicală, de artă) populară dar nu pot spune că mie îmi place în mod deosebit". Reţine, ai dreptul la opinia ta aşa cum şi ceilalţi au dreptul la propriile opinii. Asigură-te că trimiţi acest mesaj celor cu care vorbeşti şi vei îndepărta din conversaţie obstacolele de genul: „Eu am dreptate – tu, nu".

Obstacolul nr. 2 – „Pot să citesc orice persoană ca pe o carte deschisă"

Oamenii care afirmă asta trag de obicei concluzii pripite despre o persoană, bazându-se exclusiv pe interpretarea unui comentariu întâmplător ori unei acţiuni scoase din context a acesteia. Când te grăbeşti să tragi concluzii despre o persoană o încadrezi în mod inconştient într-o anumită categorie şi cazi în capcana stereotipurilor. Dacă

acea persoană prezintă numai o caracteristică a categoriei respective atunci vei face o mare greşeală încadrând-o în acea categorie.

Poţi afla ce este într-o carte numai văzând coperta?

Oamenii care trag concluzii pripite despre semenii lor bazându-se pe experienţe singulare, cred că pot spune totul despre o persoană doar văzând maşina pe care o deţine, cunoscându-i ocupaţia sau observând modul în care se îmbracă. Evident, poţi afla multe despre oameni analizând astfel de repere, dar dacă te bazezi exclusiv pe ele concluziile tale vor fi rezultatul unor idei preconcepute sau experienţe anterioare. Consecinţa? Această metodă de a cunoaşte oamenii se bazează pe stereotipuri nu pe calităţi individuale. Oamenilor nu le place să fie înregimentaţi într-o categorie şi simt atunci când faci asta. Vor reacţiona categorisindu-te, iar canalul comunicaţional se va închide.

Nu confunda o atitudine izolată cu personalitatea

Nu te grăbi să judeci oamenii dacă nu ai suficiente informaţii pentru a trage o concluzie exactă despre cum sunt ei în realitate. Dă-le şansa de a te cunoaşte într-un mod real şi profund. Fii deschis faţă de ceilalţi şi vei primi în schimb aceeaşi atitudine. Dacă eşti victima unei consideraţii umilitoare şi nedrepte despre personalitatea ta, cum ar fi: „Doamne, da' zăpăcit mai eşti!", asigură-te că vei clarifica situaţia explicând că uneori pari mai cu capul în nori dar, de obicei, eşti o persoană cu picioarele pe pământ, pe care se poate conta, fără îndoială.

Obstacolul nr. 3 – „Nu contează pentru mine"

Unii oameni cred că dacă plasează dorinţele celorlalţi înaintea celor proprii vor fi plăcuţi şi respectaţi şi, mai mult, cei din jurul lor vor face la fel cândva. Evident, sunt dezamăgiţi atunci când această aşteptare nerealistă nu se transpune în realitate. Unii chiar au impresia că s-a profitat de ei şi devin refractari.

Oamenii care par să spună: „Nu contează pentru mine", comit două greşeli majore: prima este aceea că încearcă să le facă pe plac celorlalţi în speranţa că atitudinea lor va fi aprobată. La urma urmei, dacă fac exact ceea ce vrea cealaltă persoană, atunci ce-ar mai fi de dezaprobat? A doua greşeală constă în faptul că devin atât de pasivi încât nu-şi mai asumă nici un fel de responsabilitate în procesul de luare a deciziilor care însoţeşte cele mai multe dintre activităţi.

Este foarte bine să fii flexibil dar nu indiferent

Poţi crede că dacă eşti suficient de maleabil încât să faci cam tot ce vor alţii de la tine (chiar dacă nu îţi face plăcere) vei fi considerată o persoană „de gaşcă". Fals! Oamenii pot interpreta atitudinea ta ca fiind o dovadă de indiferenţă, plictiseală, lipsă de implicare sau chiar nesinceritate.

Exprimă-ţi preferinţele (chiar dacă sunt contrare cu ale partenerului de discuţie)

Dacă nu îţi exprimi preferinţele, gusturile, dorinţele şi visurile, oamenii nu vor şti ce îţi place sau ceea ce cauţi. Nimeni nu citeşte gânduri şi dacă nu exprimi verbal sau nu arăţi ceea ce vrei, nimeni nu va şti. Dacă nu îţi exprimi adevăratele sentimente vei ajunge să simţi ostilitate şi poate chiar ură sau vinovăţie.

Este foarte sănătos să îţi susţii opiniile

Să îţi susţii opiniile într-o discuţie înseamnă să îţi exprimi în mod deschis dorinţele, respectând în acelaşi timp drepturile şi sentimentele celorlalţi. Ai dreptul de a face ceea ce doreşti şi de a nu face ceea ce nu-ţi place să faci. Ai dreptul să simţi aşa cum simţi şi nu trebuie să oferi nimănui explicaţii pentru sentimentele tale ori atitudinea adoptată.

Obţine ceea ce vrei prin solicitare directă

Este mult mai bine să ceri direct ceea ce vrei în loc să aştepţi ca cineva să ghicească ce-ţi trece ţie prin minte. Spune ce-ţi doreşti iar celuilalt îi va fi mai uşor să hotărască dacă îţi poate oferi acel ceva sau dacă va spune nu. Cel puţin vei avea satisfacţia de a fi exprimat cinstit şi direct ceea ce vrei, chiar dacă nu ai obţinut rezultatul scontat.

Ai dreptul de a spune „nu" fără a te simţi vinovat pentru asta

Dacă nu vrei să faci ori să spui ceva, pur şi simplu spune „nu". Cei care se feresc să exprime un refuz se tem că ar putea jigni sau răni sentimentele unei persoane. Dacă te simţi dator să spui „da" atunci când chiar vrei să spui „nu" – sau nu eşti sigur – mai bine spune: „Lasă-mă să mă gândesc la asta" sau „Am să îţi spun ce am hotărât" sau „Te sun eu".

Implică-te şi oferă o alternativă

Dacă spui în mod firesc: „Nu contează pentru mine", nu te implici în procesul de luare a deciziilor care însoţeşte în mod firesc interacţiunile umane. În loc să fii de acord cu toate sugestiile celorlalţi (chiar dacă nu vrei asta), mai bine oferă alternative. Prezintă-ţi ideile şi preferinţele şi partenerul tău de discuţie va afla cine eşti cu adevărat, ce-ţi doreşti şi care este gradul tău de interes în activitatea sau subiectul respectiv. Implică-te în procesul de luare a deciziilor. Nu accepta cu pasivitate totul şi oamenii vor şti că îţi pasă. Implicarea se traduce prin interes, entuziasm şi dorinţa de a fi împreună cu cealaltă persoană.

Întrebare Frecventă

Nu vor crede oamenii că sunt egoist dacă fac ce vreau eu în loc să fac ce vor ei?

Unii dintre noi se simt foarte vinovaţi atunci când fac ce vor ei şi se tem că se vor lovi de un zid de dezaprobare. Ei cred că ceilalţi îi vor considera egoişti sau se vor simţi jigniţi ori răniţi.

Teama că o persoană nu te va mai plăcea dacă faci ceva ce nu-i place, te împiedică să-ţi urmăreşti idealurile şi să îţi îndeplineşti nevoile. Dacă trăieşti în acest fel vei deveni excesiv de sensibil la ceea ce spun ori gândesc ceilalţi despre tine şi o astfel de atitudine nu poate fi decât nocivă pentru personalitatea ta.

„Dar ce vor gândi oamenii despre mine?"

Este important, indiscutabil, să fii sensibil la sentimentele celorlalţi, dar dacă cineva se supără din cauza unei decizii pe care ai luat-o atunci cauza poate fi modul în care acea persoană interpretează acţiunile tale. Afirmându-ţi dreptul de a acţiona într-un fel care îţi serveşte cel mai bine propriile interese, respectul tău de sine va fi mult mai mare decât în cazul în care pur şi simplu renunţi la dorinţele, nevoile şi idealurile tale numai pentru a nu deranja pe altcineva. Eşti sortit unei vieţi pline de frustrare şi dezamăgiri dacă eşti excesiv de preocupat de ceea ce gândesc ceilalţi despre tine.

Acţionează aşa cum doreşti

Susţine-ţi drepturile şi acţionează aşa cum crezi tu că este mai bine. Susţine-ţi opiniile, spunându-le celorlalţi într-o manieră cinstită şi directă care sunt idealurile, intenţiile şi motivaţiile tale – *fără a simţi nevoia să fii aprobat.*

Atunci când trebuie să hotărăşti ce este important pentru tine încearcă să priveşti în viitor (o lună sau două

în avans, chiar şi mai mult dacă poţi) şi imaginează-ţi unde vei ajunge ca rezultat al acţiunilor tale. Capacitatea de a vizualiza viitorului este adesea factorul-cheie care face diferenţa între realizarea obiectivelor propuse şi visele care rămân neîmplinite. Susţine-ţi opiniile şi vei avea satisfacţia că ai dat visurilor tale o şansă, chiar dacă acestea nu se realizează în acel moment.

Atenţie: A-ţi susţine opiniile nu înseamnă a fi egoist şi insensibil

Ai putea crede că a face exact ceea ce doreşti poate reprezenta o scuză sau o justificare pentru un comportament marcat de egoism sau insensibilitate. Prieteniile şi relaţiile în general se bazează pe a primi şi a oferi. Echilibrul este esenţial. Este natural să fii preocupat cu prioritate de nevoile, dorinţele şi idealurile proprii, dar nu neglija niciodată efectul pe care acţiunile tale îl au asupra celor din jurul tău.

Obstacolul nr. 4 – „Spune-mi ceva ce nu ştiu"

Unii oameni simt nevoia să dea impresia că ştiu absolut totul şi că sunt buni în orice domeniu. Aceştia se tem că ar putea fi consideraţi incompetenţi sau proşti dacă recunosc deschis că nu ştiu un anumit lucru. Comportându-te ca un „ştie-tot" vei distruge orice şansă de conversaţie pentru că vei da impresia că ideile şi sentimentele celeilalte persoane nu contează deloc pentru tine. Acest tip de atitudine blochează fluxul bidirecţional de idei, informaţii şi sentimente şi nu serveşte decât la ridicarea

ta pe un piedestal înălţat pe umerii celorlalţi. Dar nimeni nu vrea să converseze cu o statuie! Ţinând cont de faptul că toţi avem lacune în anumite domenii şi este absolut imposibil să ştim totul, imaginea de omniscient este pe cât de nerealistă, pe atât de nepopulară. Va deveni repede clar pentru toţi că nu faci decât să-ţi hrăneşti orgoliul fără a comunica onest şi direct.

Este natural să spui „Nu ştiu"

Dacă spui „Nu ştiu" nu se cască bortă în ceruri şi este mai probabil că partenerul tău de discuţie îţi va aprecia onestitatea şi nu că se va simţi ispitit să te umilească pentru ignoranţă. Este neproductiv pentru conversaţie să crezi că tu (ori altcineva) ai datoria de a şti toate răspunsurile la orice întrebare sau că trebuie să fii atent la toţi şi la toate.

Să presupunem că cineva menţionează într-o discuţie numele unei cărţi, a unui film sau a unei persoane importante şi tu dai din cap ca şi când ai şti perfect despre ce vorbeşte interlocutorul tău. Va ieşi poate la iveală mai târziu (şi de obicei aşa se întâmplă) că nu aveai habar despre ce s-a vorbit dar ai vrut să dai impresia că le ştii tu pe toate. Partenerul tău se va simţi prost că ai fost ipocrit iar asta va inhiba conversaţia. Vei crea o impresie negativă iar interlocutorul tău nu se va mai încrede în tine.

„Nu sunt la curent cu asta... te rog, spune-mi ce ştii!"

Pentru a evita să creezi o impresie falsă, asumă-ţi neştiinţa, lipsa de experienţă sau lacunele într-un anumit

domeniu sau subiect, solicitând informaţiile vorbitorului. În cele mai multe cazuri (cu excepţia celor în care vorbitorul încearcă să te pună într-o lumină proastă) partenerul tău de discuţie va accepta fără probleme faptul că nu eşti familiarizat cu subiectul. Această atitudine va transmite celuilalt despre tine imaginea unei persoane oneste, care-şi cunoaşte limitele şi va crea un sentiment de încredere.

Obstacolul nr. 5 – „Sunt un tip neinteresant"

Unii oameni preferă calea facilă a neparticipării la discuţie. Ei cred că nu au nimic interesant de spus ceea ce, să recunoaştem, reprezintă o dovadă de laşitate şi autoumilire. În fapt, nu fac decât să evite a se confrunta cu oameni, situaţii sau probleme. Cei care se tem că-i vor plictisi pe ceilalţi sau spun că nu vor să facă efortul necesar pentru a susţine o conversaţie nu-şi dau nici o şansă la comunicare.

Fii mai blând cu tine însuţi

Eşti prea dur cu tine însuţi dacă vocea interioară îţi tot repetă: „Nimeni nu este interesat de ceea ce aş putea spune eu". Nimeni nu poate citi gândurile oamenilor aşa că cei din jurul tău vor interpreta tăcerea ta ca plictiseală, lipsă de interes sau dorinţa de a sfârşi cât mai repede conversaţia. Vei crea o impresie nu tocmai bună şi-i vei determina pe toţi să-şi caute alt partener de conversaţie.

Concentrează-te asupra evenimentelor pozitive din viaţa ta şi vorbeşte despre ele

Concentrează-te asupra aspectelor pozitive din viaţa ta, acele evenimente şi experienţe despre care ai vorbi cu drag oricând şi oriunde – iar entuziasmul tău se va transmite celorlalţi. Este extrem de eficient să vorbeşti despre lucruri care sunt importante pentru tine şi să-ţi exprimi ideile, opiniile şi sentimentele. Astfel vei da şansa celor din jur să te cunoască şi să te înţeleagă mai bine. Nu bate în retragere şi nu vei fi plictisitor.

Nu bate în retragere

Fii atent să nu foloseşti următoarele afirmaţii pentru că exprimă laşitate:

„Nu îmi place să fac asta" (O scuză pentru a nu face ce vrei sau ce trebuie.)

„Nu am avut timp" (O altă scuză pentru a nu face ce vrei sau ce ar trebui să faci.)

„Ce mai contează acum?" (Un raţionament care te scuză că nu ai făcut nici un efort să se întâmple ceva, deşi depindea de tine.)

„Urăsc atunci când oamenii mă întreabă ce am de gând să fac" (Un mod de a evita un răspuns sincer atunci când oamenii se arată interesaţi de tine.)

Toate aceste obstacole şi încercări de eschivare blochează calea spre o conversaţie profundă şi împiedică partenerii de discuţie să dezvolte sentimente de prietenie ori alte relaţii.

De obicei acest tip de atitudini este rezultatul obişnuinţei şi nu al unor probleme psihologice şi poate fi depăşit schimbându-ne modul de gândire şi abordarea faţă de oamenii cu care interacţionăm. Odată ce ai înlăturat aceste obstacole vei observa o diferenţă uimitoare în modul în care oamenii interacţionează cu tine. Cei din jur vor observa o schimbare pozitivă în modul în care te percepi şi îi percepi pe ceilalţi. Canalele de comunicaţie se vor deschide şi vei deveni accesibil tuturor celor care vor să iniţieze o conversaţie cu tine.

Partea a IIIa

Cum să sfârşeşti o conversaţie lăsând o impresie deosebită

7

Să termini o conversaţie cu tact

Adevărata artă a conversaţiei nu constă numai în a spune lucrul potrivit la timpul potrivit ci mai ales în a lăsa nespus lucrul nepotrivit la momentul când eşti tentat să îl spui.
– Lady Dorothy Nevill (1825 – 1913), scriitoare engleză

Toate conversaţiile trebuie să ia sfârşit la un moment dat. Fiecare discuţie are un anumit ritm natural şi există un moment prielnic în care să poţi încheia conversaţia cu succes.

Cel mai bun moment pentru încheierea unei conversaţii

Fie că eşti angajat într-o conversaţie scurtă sau de durată, urmăreşte atent dinamica acesteia şi determină momentul potrivit pentru a o încheia într-o manieră pozitivă. Dacă aştepţi prea mult, şi tu şi partenerul tău de discuţie vă veţi simţi inconfortabil, neliniştiţi şi chiar plictisiţi. Cel mai potrivit moment pentru a sfârşi conversaţia s-a consumat deja.

Dacă devii neliniştit, în special în scurtele momente de tăcere, ai putea fi tentat să termini conversaţia mai

devreme decât este necesar şi într-o manieră abruptă. Acest lucru va da impresia interlocutorului că nu te simţi bine cu el sau nu îţi este discuţia la îndemână.

Cel mai bine este să sfârşeşti conversaţia după ce v-aţi exprimat amândoi punctele de vedere şi momentul cere sau pare potrivit să vă despărţiţi.

Este foarte important să sfârşeşti conversaţia într-o notă caldă şi prietenească pentru ca amândoi să simţiţi că aţi avut numai de câştigat din schimbul de informaţii.

Cum să sfârşeşti conversaţia în aşa fel încât să laşi o impresie pozitivă

Există pauze naturale între propoziţii, fraze sau subiectele puse în discuţie şi este înţelept să aştepţi o astfel de pauză pentru a direcţiona conversaţia spre final.

Cum să termini conversaţia cu tact

Pasul 1: Reformulează ceva interesant spus de interlocutorul tău.
Pasul 2: Declară că ţi-a făcut plăcere discuţia.
Pasul 3 (opţional): Spune: „Hai să ne mai întâlnim curând pentru a vorbi".
Pasul 4: Rosteşte numele persoanei şi ia-ţi rămas bun.

Atunci când simţi că a venit momentul potrivit pentru a termina discuţia – adică momentul în care s-au tras nişte concluzii ori când unul dintre parteneri trebuie să

plece – asumă-ţi un rol activ şi trimite semnale că eşti pregătit să pleci. Fă un rezumat al ideilor principale pe care le-a exprimat partenerul de discuţie. Aceasta demonstrează că ai ascultat cu atenţie şi că ai înţeles, dar şi că discuţia a ajuns în faza concluziilor.

Dacă discutaţi despre un anumit eveniment actual şi vrei să trimiţi semnalul concluzionării, vei spune: „Se pare că eşti bine informat asupra problemei. Voi citi şi eu articolul despre care vorbeşti".

După ce ai trimis un semnal că doreşti să sfârşeşti conversaţia, este foarte bine să planificaţi o întâlnire viitoare (dar numai dacă vrei cu adevărat asta), stabilind o dată certă. În loc să închei cu clişeul: „Hai să ne mai întâlnim cândva" (ceea ce în mod obişnuit înseamnă că nu vă veţi mai întâlni niciodată), stabileşte concret o întâlnire la un cinematograf sau un restaurant, la o dată certă, să zicem, în următoarea săptămână.

Poţi spune într-un mod prietenos şi direct: „Mi-a făcut mare plăcere să discut cu tine... Ce-ar fi dacă ne-am întâlni săptămâna viitoare la un film sau la un restaurant? Te sun să stabilim detaliile".

În acest mod îţi exprimi interesul pentru partener făcându-i o invitaţie deschisă pentru viitor. Este cel mai eficient mod de a dezvolta relaţii de prietenie cu cineva.

Aminteşte-ţi să foloseşti numele partenerului de discuţie atunci când îţi iei rămas bun şi să adopţi un limbaj al trupului prietenos (contact vizual, zâmbet, o strângere de mână caldă). Apoi pleacă. Evită despărţirile prelungite.

Cum să scapi de conversaţiile-problemă

Există momente în care natura conversaţiei sau persoana interlocutorului te fac să-ţi doreşti să sfârşeşti cât mai repede discuţia. Vrei să te retragi cât mai repede fără însă a răni sentimentele celui cu care vorbeşti. De exemplu, dacă te afli la o petrecere şi te asaltează un ins groaznic de plictisitor care vorbeşte întruna numai despre realizările sale profesionale, adoptă următoarea strategie pentru a sfârşi cât mai repede conversaţia.

Aşteaptă o pauză între propoziţii şi strecoară rapid (o formă acceptabilă de întrerupere) câteva întrebări închise, fracturând astfel discursul interminabil al plictisitorului şi direcţionând mingea conversaţională spre tine. (Reţine că poţi direcţiona orice conversaţie adresând întrebări!) Reformulează în câteva cuvinte ultimele opinii ale interlocutorului, demonstrând astfel că l-ai ascultat, şi pregăteşte-ţi evadarea. Poţi spune: „Ei bine, se pare că îţi iubeşti meseria! Succes în viitorul tău proiect. Acum trebuie să plec, am văzut un coleg pe care trebuie să îl salut" sau „Mă duc să mă servesc de la bufetul suedez. Scuză-mă, te rog". După ce ai zâmbit, i-ai strâns mâna şi i-ai spus numele, spune convingător: „Mi-a făcut plăcere să vorbesc cu tine". Pleacă imediat după aceea.

Poate că îţi faci griji de genul: „Dar dacă nu mai ştiu pe nimeni la petrecerea asta? Voi sta singur-cuc şi mă voi plictisi! El mă va vedea stând singur şi se va simţi jignit". Încearcă această soluţie extrem de simplă: mergi şi umple-ţi paharul, ia-ţi ceva de mâncare sau du-te la baie şi

între timp analizează situaţia. Caută cel mai deschis şi mai receptiv grup de oameni din încăpere. Îndreaptă-te spre ei şi implică-te în discuţie. Dacă eşti suficient de atent vei descoperi persoana sau grupul cu care te armonizezi încă înainte de a fi încheiat conversaţia neplăcută.

Întrebare Frecventă

Doamne, urăsc ca atunci când mă aflu la o petrecere să fiu încolţit de un ins care se plânge tot timpul! Ştiu că trebuie să fiu politicos şi bun ascultător, dar după un timp mi se pare că pur şi simplu sunt folosit împotriva voinţei mele. Cum pot sfârşi cu tact o conversaţie cu cineva care se plânge prea mult?

Cum să te descurci cu un nemulţumit

Nemulţumitul vorbeşte de obicei despre problemele sale personale, despre nenoroc, boală şi alte evenimente nefericite. În cele mai multe cazuri, oamenii care se concentrează asupra subiectelor neplăcute caută pe cineva care să le arate compasiune. Nimănui nu-i face plăcere să asculte un veşnic nemulţumit. De aceea, după ce ai ascultat detaliile problemei şi ai primit informaţiile libere, adresează câteva întrebări închise pentru a întrerupe şirul plângerilor şi pentru a-ţi permite să direcţionezi conversaţia spre sfârşit.

Exprimă-ţi compasiunea spunând: „Se pare că treci printr-o perioadă grea" sau „Îmi pare rău să aud că ai atâtea necazuri". Astfel îi vei arăta interlocutorului că ai ascultat cu atenţie ce a avut de spus şi că empatizezi cu el.

Atunci când ai de a face cu un nemulţumit este perfect acceptabil să oferi câteva sfaturi nesolicitate ori câteva

cuvinte de încurajare cum ar fi: „Nu te mai consuma atât, totul va fi bine" ori „Dacă asta te face să te simţi mai bine, află că nu eşti singurul în situaţia asta". Apoi, spune cu sinceritate: „Sper ca de acum lucrurile să meargă mai bine pentru tine", zâmbeşte-i, strânge-i mâna cu căldură şi adaugă: „Trebuie să mă duc să salut un prieten". Ia-ţi rămas bun spunându-i interlocutorului pe nume şi pleacă de lângă el.

Întrebare Frecventă

Prietenul meu îşi varsă tot amarul atunci când mă sună la telefon. Se plânge că iubita lui nu este cu el suficient de mult timp, că nu este apreciat la slujbă, că părinţii încă îl tratează ca pe un copil... Ştiu că trebuie să fiu alături de prietenul meu şi să-l ascult cu înţelegere dar uneori simt că abuzează de înţelegerea mea. Cum pot încheia conversaţia cu tact?

Este un gest nobil să ajuţi un prieten aflat în nevoie şi, da, un prieten bun este un ascultător bun. Dar există o limită a suportabilităţii, indiferent că persoana respectivă ţi-e prieten sau nu.

Cuvântul cheie este *limită*. Stabileşte o limită pentru timpul pe care îl dedici ascultării problemelor prietenului tău şi oferirii unor sfaturi. Indiferent cât de dornic eşti să-ţi ajuţi un prieten, adevărul este că el este singurul care îşi poate rezolva problemele.

Limitează timpul alocat discuţiei despre problemele sale, în primă fază arată-i că empatizezi cu el. Asta îi confirmă faptul că sentimentele lui sunt fireşti şi că îl asculţi. Apoi, rugându-l să-ţi spună care sunt soluţiile lui

demonstrezi clar că nu eşti tu cel care trebuie să-i rezolve problemele. De exemplu, ai putea spune: „Sam, se pare că treci printr-o perioadă foarte dificilă la serviciu. Care sunt opţiunile tale?" Poate îţi va răspunde că nu are nici cea mai mică idee, în speranţa că îi vei oferi o mână de ajutor sau că vei continua să îi asculţi problemele. În loc de asta, poţi spune: „Sunt sigur că vei găsi până la urmă o soluţie".

Prietenia este un drum cu două sensuri şi de aceea ai dreptul să te aştepţi ca şi el să fie un la fel de bun ascultător ca tine. Schimbă subiectul, abordând un altul despre care îţi face reală plăcere să discuţi, spunând: „Apropo, am vrut să-ţi spun mai demult despre...". Apoi încheie conversaţia într-o notă pozitivă spunând: „Sper că lucrurile vor merge în curând mult mai bine pentru tine".

Cum să-ţi susţii opiniile în faţa unui manipulator

Am fost cu toţii în situaţia de a discuta cu o persoană care încearcă să ne determine să facem ceva împotriva voinţei noastre. Poate fi vorba de un agent de vânzări foarte insistent sau un şef care forţează nota cerându-ţi să lucrezi peste program pentru a cincea zi consecutiv. În aceste cazuri, scopul tău este să închei conversaţia pe un ton politicos şi să nu fii forţat să faci ceva împotriva voinţei tale.

Poţi spune agentului de vânzări prea insistent: „Îţi apreciez entuziasmul dar nu-ţi mai pierde vremea. Nu sunt interesat. Îţi mulţumesc oricum". Atunci când vânzătorul pare hotărât să nu accepte un răspuns negativ, reia cu calm răspunsul: „Nu sunt interesat" ori de câte ori este nevoie. Această tehnică, foarte eficientă de altfel, este numită „depăşirea recordului" şi îţi permite să-ţi menţii

poziţia fără a fi nevoit să argumentezi sau să te laşi antrenat în discuţie şi manipulat.

Atunci când închei conversaţia cu şeful care te forţează să lucrezi mereu peste program este important să îţi aperi drepturile dar şi să-ţi foloseşti tactul. La urma urmei, vrei să mai fii angajat al firmei respective şi în ziua următoare. Începe prin a spune clar ce vrei, arătându-i şefului că înţelegi problema şi eşti alături de el. Conversaţia ar putea decurge în felul următor:

Şeful: Diane, Jean nu o să vină la serviciu nici mâine aşa că am nevoie de tine să stai peste program pentru a termina raportul.

Diane: Domnule Lund, îmi este imposibil. Am ceva planificat pentru după serviciu şi chiar nu pot lipsi.

Şeful: Ei bine, va trebui să-ţi schimbi planurile sau să întârzii acolo unde te duci pentru că biroul central vrea raportul poimâine şi este capul meu în joc.

Diane: Aş vrea să vă pot ajuta, domnule Lund, dar chiar nu pot lucra mâine peste program.

Şeful: Până acum m-am putut baza pe tine în orice circumstanţă şi tocmai în acest moment mă laşi baltă. Asta mă pune pe gânduri!

Diane: Înţeleg perfect că aveţi nevoie de cineva pentru a termina raportul, dar eu chiar nu sunt disponibilă. Este ceva ce am planificat de mult timp.

Şeful: Dar la cine să apelez pentru a termina raportul?

Diane: V-aţi gândit să-l sunaţi pe Jeff? Mi-a spus că ar vrea să muncească în plus. Poate că vă poate ajuta.

Şeful: Jeff? Este o idee! Poate că asta este soluţia problemei.

Diane: Foarte bine. Sunt sigură că Jeff va fi fericit să întocmească raportul.

Şeful: Bine, Diane, mulţumesc. A, distracţie plăcută mâine seară!

Diane: Vă mulţumesc, domnule Lund!

Uzează de tact şi bun-simţ atunci când adresezi un refuz şefului tău

Să-ţi aperi drepturile în faţa şefului sau angajatorului solicită mult tact şi bun-simţ. *Când* să spui „nu" este la fel de important ca şi *cum* să spui. Deşi uneori este necesar să accepţi să munceşti peste program, informează-ţi şeful că nu vei fi întotdeauna disponibil. De exemplu, poţi spune: „Înţeleg că în anumite circumstanţe va trebui să muncesc până târziu, dar am şi alte responsabilităţi. Astfel că nu voi putea să muncesc după ora cinci seara în mod repetat". Avertizându-ţi şeful că timpul tău de lucru este limitat ai mai multe şanse să facă alte aranjamente atunci când este necesar.

Ultimele cuvinte

Pentru a rezuma, atunci când închei o conversaţie:

- Întotdeauna încearcă să închei discuţia într-o notă prietenoasă. Astfel, partenerul de discuţie se va simţi bine că aţi vorbit.
- Pronunţă-i numele, adaugă un compliment (cum ar fi: „Mi-a făcut reală plăcere să discut cu tine") şi ia-ţi rămas-bun cu o strângere caldă de mână.
- Stabileşte să te întâlneşti din nou cu persoana respectivă pentru o anumită activitate, nu prea departe în viitor, să zicem peste o săptămână sau aşa ceva. Spune: „De-abia aştept să te văd din nou".
- Comunică-i partenerului că ţi-a făcut plăcere să discuţi cu el şi că te duci să-i saluţi şi pe ceilalţi invitaţi, să-ţi iei o băutură, să saluţi un prieten sau orice altceva vrei tu să faci, apoi procedează întocmai.
- Despărţirea trebuie să fie scurtă şi dulce dar mai ales caldă şi prietenoasă.

8

Cum să-ţi faci prieteni

Dacă nu am prieteni, atunci nu am nimic.
– Billie Holiday (1915 – 1959), cântăreţ de jazz

Darul prieteniei

A ne face prieteni poate deveni un ţel în viaţă dacă nu ne place să fim singuri. Cei mai mulţi oameni au numai câţiva prieteni în care se încred şi cărora le pot destăinui şi cele mai profunde sentimente şi informaţii personale. Atunci când dăruieşti cuiva prietenia ta aceasta devine un important aspect al relaţiei. Din nefericire, există foarte mulţi oameni care au sentimentul că nu au pe nimeni pe care să se poată baza. Dar situaţia se poate schimba pentru că o prietenie adevărată poate începe în orice etapă a vieţii.

Ce este, de fapt, prietenia?

Se spune că dragostea este oarbă iar prietenia vede dar nu iartă. Prietenii sunt aliaţii, suporterii şi simpatizanţii noştri, cei care ne încurajează, ne împărtăşesc opinia lor sinceră şi ne dau un sfat atunci când avem nevoie. Uneori le spunem prietenilor noştri lucruri pe care nu îndrăznim să ni le spunem nouă înşine. Un prieten este acea persoa-

nă căreia poţi să îi spui orice fără a te teme că ar putea cândva să folosească informaţia împotriva ta, cineva care are aceleaşi preocupări şi experienţe ca şi tine şi care te împlineşte ca fiinţă umană. Alte componente ale unei prietenii adevărate sunt:

Ajutorul	Egalitatea	Încurajarea	Respectul
Alinarea	Flexibilitatea	Înţelegerea	Simţul umorului
Bogăţia spirituală	Independenţa	Învăţarea	Solidaritatea
Bunăvoinţa	Intimitatea	Onestitatea	Toleranţa
Compasiunea	Iubirea	Părerile diferite	Trăinicia
Disponibilitatea	Încrederea	Răbdarea	

Să-ţi faci prieteni nu este întotdeauna uşor

Consolidarea unei prietenii este un proces care solicită timp, efort, angajare, dăruire şi o doză consistentă de toleranţă pentru slăbiciunile pe care le avem cu toţii. Deşi cei mai mulţi oameni sunt deschişi la noi prietenii, obiectivele de viaţă legate de carieră şi familie tind să devină priorităţi absolute. Unii au senzaţia că este nevoie de prea mult timp şi efort pentru a menţine o prietenie.

Patru principii majore stau la baza formării şi menţinerii unei prietenii

- **Ia iniţiativa şi abordează-i pe ceilalţi**
- **Arată un interes real faţă de semenii tăi**
- **Tratează-i pe toţi cu respect şi bunătate**
- **Preţuieşte-te şi pe tine şi pe ceilalţi ca persoane unice care au mult de dăruit**

Dezvoltarea încrederii

Un alt motiv pentru care prietenia este un proces ce se desfăşoară în timp este acela că prietenia are nevoie de încredere reciprocă iar oamenii nu capătă prea uşor încredere unii în alţii. Pentru a câştiga încrederea cuiva trebuie să dezvălui câteva informaţii despre tine şi sentimentele care te animă pentru a-i da celeilalte persoane şansa să te cunoască şi să te preţuiască la adevărata valoare. Odată cu trecerea timpului, vă veţi dezvălui din ce în ce mai multe informaţii personale iar încrederea va creşte direct proporţional. În etapele de început ale unei prietenii, oamenii nu ştiu cât de mult trebuie să dezvăluie despre ei înşişi. Dacă eşti atent la echlibrul fluxului de informaţii dintre tine şi potenţialul prieten, atunci cel mai probabil că ai să îţi dai seama cât trebuie să spui despre tine.

Încrederea în onestitatea şi trăinicia sentimentelor celuilalt se construieşte în timp îndelungat iar pentru dărâmarea unui asemenea edificiu nu este nevoie decât de o mică suspiciune. Atunci când cineva are încredere în tine şi ţi se destăinuie nu îl dezamăgi trădându-i sentimentele.

Faci cunoştinţă cu oamenii potriviţi acolo unde te distrezi

Există nenumărate locuri în care poţi întâlni oameni dar unele locuri sunt mai bune decât altele dacă vrei să faci cunoştinţă cu persoane speciale. Dacă ai preocupări comune cu oamenii din jur atunci eşti la locul potrivit. Când întâlneşti o persoană într-un loc în care vă simţiţi bine amândoi, deja aveţi ceva în comun şi puteţi începe o prietenie.

Întâlneşte-te cu oameni care au preocupări asemănătoare

Să presupunem că eşti fotograf amator şi îţi place să mergi în excursii şi să faci fotografii. Ţi-ai achiziţionat recent un nou aparat de fotografiat şi te-ai decis să faci un curs de fotografie. La curs vei întâlni oameni care au cel puţin un punct comun cu tine: interesul pentru fotografie. Multe din conversaţiile tale cu colegii tăi se vor concentra probabil asupra acestui subiect sau ale altora înrudite. Începe conversaţia adresând întrebări despre motivaţia care i-a determinat să urmeze cursurile: „Ce aştepţi de la acest curs?" sau „De cât timp te interesează fotografia?" sau „De cât timp faci poze?". Pe măsură ce conversaţia continuă vei putea aprecia dacă tu şi interlocutorul tău vă simţiţi bine unul în compania celuilalt. Dacă da, deja ai început o prietenie.

Prieteniile se pot lega oriunde

Gândeşte-te la toţi oamenii pe care îi întâlneşti sau îi vezi la serviciu în vecinătatea locuinţei tale sau la diferite evenimente sociale la care participi. Mulţi dintre ei sunt potenţiali prieteni şi poţi începe oricând să pui bazele unei relaţii de durată.

Familiarizează-te cu oamenii

Dacă te întâlneşti de mai multe ori cu aceeaşi oameni, poţi începe o conversaţie. Descoperă dacă ai ceva în comun cu vreunul dintre ei şi dacă da, condiţiile pentru a începe o prietenie sunt îndeplinite. Dacă te familiarizezi cu oamenii pe care îi vezi în mod curent, relaţia se va dezvolta mult mai uşor. Zâmbeşte, salută cu căldură şi atunci când se iveşte ocazia, prezintă-te.

Păstrează un ton prietenos — nimic prea serios sau prea sobru

După ce ai salutat o persoană de mai multe ori, vei găsi cu siguranţă un moment potrivit să o opreşti şi să discuţi cu ea pentru câteva minute. Poate că se întâmplă la serviciu, poate pe stradă sau la magazinul de la care te aprovizionezi de obicei. Arată-i că eşti interesat în mod real să o cunoşti mai bine începând o conversaţie relaxată. Nu trebuie să fii profund sau să impresionezi. Este bine să fii neprotocolar, prietenos şi receptiv. *Reţine!* O discuţie informală trimite imediat semnalul: „Sunt interesat de tine şi deschis la conversaţie. Hai să vorbim!".

Utilizează întrebări introductive pentru a trimite mesajul: „Vreau să te cunosc mai bine"

De cât timp lucrezi aici?
Locuieşti de mult timp în acest cartier?
Unde ai locuit înainte de a te muta aici?
Cum ai ajuns să faci munca asta?
Ce îţi place să faci ca să te relaxezi?

Aceste întrebări (care ţin de ritualul de introducere despre care am discutat deja) arată interesul tău pentru persoana respectivă şi îi oferă ocazia de a-şi exprima la rându-i interesul pentru tine. Când aceasta vorbeşte, ascultă cu atenţie informaţiile libere pentru a te implica mai târziu într-o dis-

cuţie pe marginea respectivului subiect. Întreabă-te: „Vreau să cunosc mai bine această persoană sau nu?".

Descoperă „punctele fierbinţi"

Cu cât mai devreme descoperi subiectele de interes major pentru o persoană, cu atât mai repede vei şti dacă aveţi ceva în comun. Uneori vei putea afla lucruri interesante despre o persoană chiar înainte de a vorbi cu ea. Studiază atent şi reţine obiectele pe care le poartă, cum ar fi diverse pungi care să indice preferinţa pentru un anumit magazin, o pereche de role, o mapă de artist sau orice altceva care să-ţi dea o idee despre punctele fierbinţi ale persoanei respective. Apoi întreabă: „Te-am văzut ieri cu o pungă mare de cumpărături. Îţi place să găteşti?" sau „Te duci des la magazinul... Te-am văzut acolo ieri".

Ţine o evidenţă a detaliilor sau faptelor pe care le ştii despre o anumită persoană

Atunci când vorbeşti cu o persoană şi aminteşti despre detalii pe care ţi le-a furnizat într-o discuţie anterioară, va fi plăcut surprinsă şi măgulită. Comentarii ca: „Cum mai merge căutarea unui loc de muncă mai bun?" sau „Ai terminat de aranjat grădina?", vor demonstra interlocutorului nu numai că ai ascultat cu atenţie, dar şi că îţi pasă de ceea ce se întâmplă în viaţa sa. Asta face orice persoană să se simtă importantă. Concentrează-te asupra detaliilor pe care persoana respectivă ţi le furnizează şi aminteşte-ţi cuvintele-cheie şi informaţiile libere primite. Vei fi astfel în măsură să foloseşti mai târziu acest volum de informaţii pentru a susţine ori direcţiona conversaţia.

Fă-ţi interlocutorul să se simtă important

Atunci când îţi aminteşti detalii despre persoanele pe care le întâlneşti, le faci să se simtă speciale. Atenţia ta demonstrează curiozitatea şi interesul tău sincer şi îi încurajează pe oameni să ofere mai multe informaţii. Atunci când oamenii îşi deschid sufletul înseamnă că încep să se încreadă în tine şi să se simtă confortabil în prezenţa ta.

Nu aştepta la nesfârşit un moment în care să te prezinţi

Când se iveşte o pauză în conversaţie, exploatează şansa pentru a spune: „Apropo, numele meu este... Tu cum te numeşti...?" Cu cât mai curând te prezinţi, cu atât mai uşor va fi să construieşti o punte de legătură. Cu cât aştepţi mai mult momentul prielnic, cu atât vei deveni mai anxios.

Arată-i celeilalte persoane că o placi

Atunci când vrei să te împrieteneşti cu o persoană arată-i că o placi şi că vrei să o cunoşti mai bine. Opreşte-te şi discută cu ea ori de câte ori se iveşte ocazia. Vei demonstra atfel că ai o atitudine prietenoasă şi deschisă. Arătându-i persoanei că o placi, de obicei, rezultatul va fi acelaşi tip de reacţie.

Atenţie: Nu fi foarte insistent în a te împrieteni cu cineva pe care l-ai cunoscut de curând. Încearcă să fii neprotocolar şi deschis. Apropie-te treptat, nu cu agresivitate sau indiscreţie.

„Ce-ar fi dacă ne-am întâlni la o cafea?"

În timpul unei conversaţii cu o persoană pe care îţi doreşti să o cunoşti mai bine, poţi sugera să vă întâlniţi la o cafea, o îngheţată sau pentru orice altă activitate neprotocolară. Aceasta demonstrează clar că îţi place şi că vrei să petreceţi cât mai mult timp împreună. Dacă este disponibilă (ar putea exista o prietenă sau un prieten cu care ar vrea să se consulte) şi receptivă, este foarte probabil să spună: „Sigur, de ce nu". Încearcă să fixezi întâlnirea în coordonate certe spunând: „Ce zi ar fi potrivită pentru tine?" sau „Poţi să ne întâlnim în seara asta?" sau „Când crezi că poţi să ne întâlnim?".

Întrebare Frecventă

Sunt la serviciu şi vorbesc cu un prieten. Aş vrea să iau cina cu el dar îmi este teamă să îi fac o propunere. Ce să fac?

A propune cuiva să ia masa cu tine nu este atât de dificil dacă stai să te gândeşti că oricare dintre noi mănâncă măcar o dată pe zi. Dacă discuţi cu o persoană pe care o cunoşti doar din vedere de la serviciu sau din oricare alt context, cu puţină atenţie poţi, relativ uşor, să introduci subiectul în discuţie adresând simple întrebări despre restaurantele din apropiere, despre mâncărurile preferate sau feluri de mâncare memorabile. Poţi spune: „Ştii vreun restaurant bun pe aici, prin împrejurimi?" sau „Cum o fi mâncarea la restaurantul din colţ?" sau „Ai fost vreodată la Louie's? Am auzit că mâncarea este excelentă!"

Odată ce ai stabilit că aveţi ceva gusturi gastronomice similare, poţi sugera: „Ce-ar fi să ne întâlnim la cină, săptămâna viitoare, după serviciu? Ştiu un mic restaurant cu mâncare senzaţională şi o atmosferă foarte primitoare".

De obicei, dacă cineva îşi doreşte să-şi petreacă timpul cu tine, va accepta entuziast invitaţia. Este rândul tău să sugerezi o anumită dată şi oră. „Ce faci astăzi după serviciu? Îţi place mâncarea...?", este unul dintre modurile cele mai simple în care poţi invita pe cineva la masă. Dacă speri să fii invitat la masă, atunci trebuie să aştepţi exprimarea invitaţiei. Dacă plătiţi nemţeşte, atunci nu are sens să aştepţi şi oricare dintre părţi poate propune o întâlnire.

Planifică o activitate de care sunteţi amândoi interesaţi

După ce v-aţi întâlnit doar din întâmplare şi aţi petrecut ceva timp cu discuţii informale, poţi propune să vă petreceţi mai mult timp implicându-vă în ceva ce vă face mare plăcere amândurora. Ar putea fi vizionarea unui film la cinematograf, o plimbare cu bicicletele sau cina la un restaurant. Nu contează atât timp cât sunteţi amândoi interesaţi de activitatea respectivă. Prezintă câteva alternative şi sugerează o zi din săptămâna viitoare iar şansele ca răspunsul să fie afirmativ vor creşte considerabil. Invitaţia ta ar putea începe astfel:

„Îmi amintesc că într-o discuţie anterioară ai spus că îţi place... (activitatea). Mă întrebam dacă eşti interesat să mă însoţeşti la:

... cină în weekendul acesta?"
... cinematograf în weekendul acesta?"
... meciul de base-ball de sâmbătă?"
... expoziţia de artă de la muzeul..., joi seară?"
... un meci de tenis după serviciu?"

... o plimbare pe plajă?"
... o plimbare cu bicicletele?"
... un curs de informatică?"

„Bună Karen! Sunt Don. Ai câteva minute libere?"

Sună-ţi prietenul sau prietena pentru a confirma ora la care aţi stabilit întâlnirea sau doar pentru a întreba ce mai face. Iată câteva ponturi pentru o conversaţie telefonică fără bâlbe:

- Stai confortabil – este de preferat să fii aşezat.
- Când persoana răspunde la telefon, identifică-te imediat şi *nu juca niciodată* „Ghici cine este?". Spune: „Bună..., sunt...! Poţi vorbi câteva minute?".
- Întreabă despre un detaliu din viaţa privată a persoanei, cum ar fi: „Şi cum merge scrisul?" sau „Cum te-ai descurcat la interviu?".
- Spune-i celeilalte persoane despre motivul pentru care ai sunat. „Voiam să confirm întâlnirea" sau „M-am gândit să te sun ca să văd ce mai faci".
- Încheie conversaţia telefonică cu un comentariu prietenos ca, de exemplu: „Mi-a făcut plăcere să vorbesc cu tine" sau „Vorbim curând" sau „De-abia aştept să ne întâlnim sâmbătă".

Păstrează legătura cu persoanele pe care le placi

Odată ce ai intrat în contact cu persoanele pe care le placi şi descoperiţi preocupări şi pasiuni comune, menţine legătura pentru ca prietenia să se poată dezvolta. Pe măsură ce timpul trece, şi tu şi noul tău prieten puteţi lua legătura ori de câte ori simţiţi nevoia, aveţi nevoie de un sfat sau de companie.

Atunci când eşti invitat să însoţeşti pe cineva pentru o anumită activitate fă tot posibilul să accepţi invitaţia. Acest lucru va întări sentimentul de prietenie al celeilalte persoane şi o va încuraja să-şi împărtăşească cu tine experienţele şi activităţile. Atunci când spui: „Nu prea am chef", aceasta se traduce prin dezinteres total. Dacă refuzi mai multe invitaţii, persoana respectivă va trage concluzia că nu eşti interesat de compania ei.

Fii deschis la noi experienţe

Fii deschis atunci când prietenii tăi te duc în locuri noi, îţi propun un fel de mâncare pe care nu l-ai mai gustat sau te invită să le ţii companie pentru activităţi în care nu ai mai fost implicat. Deschiderea spre nou demonstrează că eşti receptiv la ideile prietenilor tăi iar aceştia se vor simţi bine că au împărţit cu tine o preocupare, activitate sau pasiune care le face mare plăcere. Acest tip de atitudine este benefic întrucât creează un sentiment pozitiv faţă de tine, iar prietenii tăi vor deveni mai receptivi la ideile şi activităţile tale.

Implică-ţi prietenii în activităţile tale

Ia iniţiativa şi propune-le prietenilor tăi să se implice în activităţile care îţi fac ţie plăcere. Arată-le locurile speciale pentru tine sau vorbeşte-le despre pasiunile tale. Vei avea astfel ocazia de a le arăta că îi placi şi circumstanţele vor permite ca ei să te cunoască mai bine într-un mod subtil, indirect. A propune o anumită activitate îţi

conferă, de asemenea, mai mult control asupra situaţiei şi a conversaţiei.

Prietenia se dezvoltă şi se consolidează în timp

Prietenia poate fi asemănată cu evoluţia unei plante: creşte încet, dar sigur şi măsura creşterii este împărtăşirea experienţelor. Timpul şi împărtăşirea unor experienţe comune reprezintă elemente importante ale prieteniei şi pot fi exprimate astfel:

Suntem prieteni buni de mult timp
Am petrecut clipe minunate împreună.
Nu ştiu ce m-aş fi făcut fără tine.
Vreau să-ţi mulţumesc pentru tot ajutorul şi sprijinul pe care mi le-ai oferit de-a lungul ultimelor câteva luni. Ai făcut ceva cu adevărat remarcabil şi apreciez foarte mult prietenia ta.
Aceste două luni pe care le-am petrecut împreună au fost unele dintre cele mai frumoase. M-am distrat grozav!

Întrebare Frecventă

Sunt cu un bun şi vechi prieten pe care nu l-am mai văzut de mult timp. Cum să încep conversaţia?

Când discuţi cu un vechi prieten este important să reînnozi vechile legături şi să-ţi actualizezi informaţiile. S-au petrecut multe schimbări în viaţa amândurora în răstimpul în care nu v-aţi văzut, de aceea este important să te concentrezi asupra evenimentelor majore din viaţa ta. Vorbeşte despre situaţii în care eşti nevoit să iei decizii în viitorul apropiat şi cere sfatul binevoitor al prietenului. Aceasta te va ajuta în procesul de luare a deciziilor şi va întări prietenia care vă leagă.

Este la fel de important să primeşti acelaşi tip de informaţii de la prietenul tău. Este probabil că lucrurile s-au schimbat şi pentru el şi de aceea va trebui să-l încurajezi să vorbească. Află cum se simte, ce face, încotro se îndreaptă, în ce este implicat.

Uneori, vechea relaţie are nevoie de un imbold pentru ca frazele să se lege din nou într-o conversaţie. Odată ce ai scăpat de sentimentul: „Ce pot să-i spun acestui om despre mine fără ca el să nu ştie deja?", conversaţia se va desfăşura normal.

„Singurul mod în care poţi avea un prieten este să fii tu însuţi un adevărat prieten"

— Ralph Waldo Emerson

S-a spus de multe ori că un prieten ştie totul despre tine, dar te place exact aşa cum eşti. Avem nevoie de multă toleranţă şi flexibilitate pentru a ne păstra prietenii şi a menţine o relaţie de prietenie. Acceptă-ţi prietenii ca persoane unice, cu toate problemele, inconsecvenţa şi schimbările de stare de spirit proprii fiinţelor umane. Dacă îţi accepţi prietenii aşa cum sunt este foarte probabil să îi păstrezi. Fă tot ce îţi stă în putinţă pentru a-i ajuta şi arată-ţi disponibilitatea atunci când eşti solicitat. Totul este răsplătit într-o prietenie. Dacă eşti un bun prieten, vei avea buni prieteni.

Prietenii se dezvoltă împreună

Atunci când oamenii au interese şi preocupări comune se pot dezvolta atât individual, cât şi împreună. Împărtăşirea preocupărilor comune face ca viaţa să capete sens şi profunzime. A ne dezvolta şi învăţa împreună este unul dintre cele mai frumoase aspecte ale unei prietenii. Într-o prietenie adevărată, dezvoltarea, învăţarea şi distracţia nu se opresc niciodată.

Partea a IV-a

Cum să accezi la un nivel superior al conversaţiei

9

Recunoaşterea şi utilizarea diferitelor stiluri de conversaţie

Ţi-am spus de un milion de ori să nu-mi vorbeşti când mă rimelez.

– Jean Harlow (1911 – 1937),
replică din filmul *Dinner at Eight*, producţie 1933

Ţi se întâmplă ca unele dintre conversaţiile în care te implici să înceapă furtunos iar altele să se urnească abia după momente bune de tăcere stânjenitoare? Când începi să vorbeşti, treci uneori cu uşurinţă de la un subiect la altul, iar alteori indiferent ce spui, discuţia degenerează într-o ceartă? Pentru tine este un secret de ce unele discuţii sunt plăcute şi distractive, iar altele interminabile şi plictisitoare? Cu alte cuvinte, ţi se pare că a conversa este pentru tine o loterie în care nu ştii niciodată dacă vei fi învins sau învingător?

Unul dintre modurile în care poţi atenua sincopele de comunicare este acela de a recunoaşte şi folosi eficient stilurile de conversaţie. Cei mai mulţi oameni au un stil de conversaţie primar care, în esenţă, poate fi încadrat cu uşurinţă în una dintre cele patru categorii despre care

vom vorbi în continuare. (Vei afla care este stilul tău de conversaţie după ce vei face scurta auto-evaluare pe care o vei găsi în următoarele pagini.) Odată ce îţi vei identifica propriul stil de conversaţie, împreună cu punctele forte şi minusurile pe care acesta le presupune, te vei simţi mult mai confortabil să vorbeşti cu aproape oricine. Vei observa cât de repede poţi crea legături şi poţi conversa cu orice persoană pe care o întâlneşti, indiferent cât de diferit este stilul său de al tău. Pe lângă faptul că vei căpăta mai multă încredere în tine, vei putea să te integrezi mult mai uşor în orice grup, să găseşti puncte comune de interes cu persoane pe care nu le-ai mai văzut niciodată şi să-ţi faci cu uşurinţă o mulţime de prieteni.

Care este stilul tău de conversaţie?

Răspunde la următoarele întrebări pentru a-ţi identifica stilul de conversaţie primar. Alege varianta care descrie cel mai bine comportamentul tău real – nu comportamentul pe care îţi doreşti să îl ai – în fiecare situaţie.

1. Atunci când intri într-o cameră plină cu persoane pe care nu le cunoşti:

a) te învârţi printre ceilalţi şi asculţi discuţiile interesante **A**
b) te prezinţi primei persoane pe care o întâlneşti **F**
c) te aşezi pe un scaun şi aştepţi să fii abordat **T**
d) cauţi o discuţie prietenoasă, în care să te poţi implica **S**

2. Atunci când întâlneşti pe cineva pentru prima oară:
a) aştepţi ceva timp pentru a-ţi contura o opinie despre acea persoană A
b) îi spui câte ceva despre tine înainte de a întreba ceva S
c) încerci să o faci să râdă F
d) pozezi într-o persoană distantă şi studiezi reacţiile T

3. Atunci când eşti implicată într-o conversaţie:
a) îi laşi pe ceilalţi să-şi expună opiniile înainte de a o formula pe a ta T
b) „vânezi" breşe în opiniile celorlalţi A
c) îţi faci cunoscut punctul de vedere cât poţi de curând S
d) adresezi întrebări şi îţi împărtăşeşti perspectiva proprie F

4. Dacă nu stăpâneşti subiectul discuţiei:
a) dai din cap în tăcere şi încerci să pari interesată T
b) schimbi subiectul S
c) adresezi întrebări pentru a-ţi arăta interesul A
d) te prefaci că ştii despre ce vorbeşte interlocutorul F

5. Dacă nu eşti de acord cu opiniile celeilalte persoane:
a) întrebi despre motivele din spatele opiniei F
b) te scuzi şi pleci cât se poate de repede T
c) îţi expui opinia cu agresivitate până când interlocutorul este de acord cu tine S
d) îi explici partenerului de discuţie de ce ai tu dreptate şi nu el A

6. Preferi conversaţiile care sunt:
a) la obiect S
b) bazate pe fapte şi detalii A
c) informale, fără a aborda vreun subiect în profunzime F
d) personale T

7. Îţi plac conversaţiile care îţi dau ocazia să:
a) afli informaţii despre ceilalţi T
b) te afli în centrul atenţiei F
c) explici concepte complicate A
d) spui altora ceea ce ai realizat S

8. Care dintre următoarele afirmaţii te descrie cel mai bine:
a) pot face conversaţie abordând o multitudine de subiecte F
b) pot discuta un subiect în profunzime S
c) sunt bun ascultător şi de aceea oamenii mi se confesează T
d) pot explica relativ uşor concepte complicate A

9. Oamenii cu care ţi se pare cel mai dificil de discutat sunt cei care:
a) îşi impun cu obstinaţie părerile T
b) vorbesc nonstop fără a lăsa pe altcineva să spună vreun cuvinţel A
c) insistă asupra fiecărui detaliu S
d) nu zâmbesc şi vorbesc foarte puţin F

10. Conversaţiile tale preferate sunt cele în care tu:
a) povesteşti despre ceva amuzant F
b) discuţie despre un subiect tehnic A
c) îţi prezinţi punctul de vedere S
d) îi asculţi pe ceilalţi cum ţi se confesează T

Rezultate

Socoteşte numărul de răspunsuri care corespunde fiecărei litere (S–F–A–T). Stilul cu *numărul cel mai mare de răspunsuri* este probabil cel mai aproape de stilul tău propriu de conversaţie. Cei mai mulţi dintre noi nu avem un stil cert ci o combinaţie de stiluri cu unul sau chiar două stiluri primare. Sunt zece întrebări, deci cel mai mare punctaj va fi zece.

De exemplu:		Rezultatele tale:	
S ___6___	Sincer	S _____	Sincer
F ___3___	Flecar	F _____	Flecar
A ___1___	Atent	A _____	Atent
T ___0___	Taciturn	T _____	Taciturn
Total: 10		*Total: 10*	

Ce altă semnificaţie au rezultatele?

Dacă ai acumulat la o singură categorie între 8 şi 10 puncte (punctaj mare): ai tendinţa de a comunica întotdeauna în acest stil. Între 3 şi 7 puncte (punctaj mediu): poţi să adopţi uşor acest stil de conversaţie chiar dacă nu îţi este specific. Între 0 şi 2 puncte (punctaj scăzut): comunci foarte rar în acest stil şi este posibil să nu poţi găsi punţi de legătură cu oamenii cărora le este propriu acest stil de conversaţie.

Înţelegerea şi utilizarea diferitelor stiluri de conversaţie

Îmi place să compar conversaţia cu dansul. Fiecare persoană cu care vorbesc (sau dansez) este un nou partener cu un stil propriu de conversaţie. Unul poate fi extrovertit în timp ce altul este retras. Unul preferă discuţiile aprinse despre politică iar altul este pasionat de recenziile de film. Poţi folosi literele cuvântului S–F–A–T pentru a-ţi aminti cum să-ţi adaptezi stilul de conversaţie pentru a „dansa" cu fiecare dintre cei pe care-i întâlneşti.

Fiecare literă din cuvântul S-F-A-T
este iniţiala unuia dintre cele patru
stiluri de conversaţie
S = Sincer
F = Flecar
A = Atent
T = Taciturn

S de la SINCER

Dacă cele mai multe dintre răspunsurile tale se încadrează în această categorie, înseamnă că abordezi conversaţia într-o manieră directă.

Punctele conversaţionale forte

De obicei spui ceea ce gândeşti fără ocolişuri. Foarte probabil că eşti un competitor înnăscut şi priveşti con-

versaţia ca pe un meci pe parcursul căruia ai ocazia de a dezbate, a te contrazice sau a convinge pe cineva să-ţi adopte părerile. Îţi place să „îţi bagi nasul peste tot" din punct de vedere conversaţional, şi eşti o companie foarte plăcută dacă interlocutorul tău îţi înţelege glumele, ardoarea şi simţul competiţional.

Minusurile conversaţionale

Pentru că eşti mereu dornic de competiţie, priveşti conversaţia ca pe un meci pe care TREBUIE să îl câştigi. Consecinţa este că ceilalţi te vor considera uneori brutal, insistent sau agresiv. Ai tendinţa de a-ţi pierde răbdarea cu oamenii care au un stil mai calm şi mai puţin direct decât al tău. Ai obiceiul de a spune lucrurilor pe nume şi nu ţii seamă de modul în care asta îi afectează pe cei cu care vorbeşti. De aceea, uneori interlocutorul are senzaţia că eşti dominator, lăudăros sau lipsit de tact.

Persoanelor cu stil de conversaţie SINCER le place să vorbească despre: sporturi • crime • figuri legendare din domeniul afacerilor • aventuri • filme de acţiune • politică • iniţierea unor afaceri • bani • experienţele din timpul serviciului militar • întreţinerea fizică

Dacă ai obţinut un punctaj mic la acest stil de conversaţie, iată câteva sugestii folositoare atunci când discuţi cu persoane cu stil SINCER:

- Demonstrează un interes real pentru ceea ce-ţi povestesc despre afaceri şi ţelurile lor în viaţă. Persoanele cu acest stil de conversaţie pur şi simplu adoră să vorbească despre ele însele şi despre realizările lor.
- Nu intra niciodată într-o dezbatere cu ei, chiar dacă te provoacă. Le place să se contrazică, sunt talentaţi la asta şi de obicei câştigă într-o discuţie în contradictoriu.
- Cere-le sfatul şi preţuieşte-le părerile. Ai multe de învăţat de la aceşti oameni pentru că îşi propun ţeluri înalte şi nu se lasă până nu le aduc la îndeplinire.
- Nu da foarte multe detalii sau explicaţii complicate. Ei analizează de obicei imaginea de ansamblu şi devin nerăbdători atunci când se discută despre detaliu.
- Ai simţul umorului? Foloseşte-l ca să-ţi evidenţiezi propriile slăbiciuni. Le plac oamenii care nu se tem să se autoironizeze.
- Nu te supăra dacă te critică sau îţi minimalizează realizările. Acesta este modul lor de a-ţi testa nivelul de încredere în tine însuţi.

T de la TACITURN

Dacă cele mai multe dintre răspunsurile tale se încadrează în această categorie, înseamnă că abordarea ta este una rezervată.

Punctele conversaţionale forte

„Meditativ" este cuvântul care descrie cel mai elocvent stilul tău de conversaţie. Rosteşti cuvintele cu voce joasă şi cu calm. Pentru că stilul tău nu este deloc agresiv, ceilalţi se vor simţi stimulaţi să ţi se confeseze. Ca regulă, eşti un excelent ascultător şi foarte atent să nu răneşti sentimentele celorlalţi, în special ale celor pe care deja i-ai cunoscut. Îţi ia ceva timp, dar, dacă ajungi să cunoşti o persoană, îţi deschizi inima fără rezerve şi conversezi degajat.

Minusuri conversaţionale

Tendinţa ta de a rămâne pasiv dă celorlalţi impresia (greşită) că eşti timid, neinteresat, snob sau lipsit de dorinţa de a comunica. Te simţi copleşit de persoanele agresive în discurs şi de cele prea vorbăreţe şi tinzi să te retragi când te simţi neliniştit. Temerea că ai putea spune ceva nelalocul lui, că vei deveni plictisitor sau că i-ai putea răni pe ceilalţi, îţi inhibă spontaneitatea şi face ca primele momente ale unei conversaţii să fie foarte stânjenitoare.

Persoanelor cu stil de conversaţie
TACITURN le place să vorbească despre:

relaţii • poveşti senzaţionale • experienţe personale • vedete de cinema • gastronomie • restaurante • decoraţiuni interioare • artă • muzică • teatru • dans • poezie • cărţi • probleme sociale • pasiuni • grădinărit • animale • familie

Dacă ai obţinut un punctaj mic la această categorie, urmează aceste sugestii folositoare atunci când vorbeşti cu o persoană cu stil TACITURN:

- Arată că eşti interesat de preocupările lor. Oamenii aceştia au nevoie de ceva mai multă încurajare pentru a-şi deschide sufletul.
- Nu fi agresiv, critic sau pus pe ceartă. Bat în retragere la cel mai mic semn de conflict.
- Cere-le părerea despre probleme care vizează aspectul uman. Se vor simţi stimulaţi să vorbească dacă le demonstrezi că preţuieşti ceea ce au de spus.
- Nu îi întrerupe şi nu le completa frazele. Persoanele cu acest stil de conversaţie fac pauze dese pentru a-şi alege cuvintele aşa că acordă-le timpul necesar pentru a termina de vorbit.
- Încurajează-i să vorbească subliniind opiniile şi preocupările comune. O reacţie ce dovedeşte interes pentru ceea spun ei este esenţială pentru a-i convinge să-ţi împărtăşească opiniile lor.
- Nu renunţa atunci când observi că discuţia „se urneşte" mai greu. Le ia ceva mai mult timp decât altora să-şi deschidă sufletul în faţa unor necunoscuţi.

A de la ATENT

Dacă cele mai multe dintre răspunsurile tale se încadrează în această categorie, înseamnă că perspectiva ta asupra conversaţiei este una metodică.

Punctele conversaţionale forte

Capacitatea ta de a absorbi, evalua şi oferi informaţii te ajută să conversezi cu uşurinţă atunci când sunt în discuţie subiecte tehnice, cum ar fi: computerele, ingineria ori alte subiecte orientate pe detalii şi procese. Abilitatea ta de a analiza proceduri tehnice până la cel mai mic detaliu şi a explica simplu şi cea mai complicată definiţie fără a scăpa din vedere nici un fel de aspect, te ajută să discuţi relaxat despre concepte care pentru unii par inaccesibile. Îţi plac discuţiile pe probleme profesionale şi subiectele care solicită informaţii detaliate sau rezolvarea unor dileme.

Minusuri conversaţionale

Te găseşti foarte rar în poziţia celui care sparge gheaţa într-o conversaţie şi unii te vor privi ca fiind prea timid sau prea puţin dispus la conversaţie. Tendinţa ta de a discuta un subiect până la cel mai mic detaliu îi poate determina pe eventualii parteneri de discuţie să-şi piardă interesul sau să nu mai înţeleagă ce vrei să spui de fapt. Abordarea ta logică dă impresia că nu eşti deloc răbdător cu cei care nu înţeleg subiecte tehnice sau complicate ori gândesc diferit. Poţi fi perceput de cei din jurul tău ca fiind mult prea serios pentru că ai tendinţa de a evita conversaţia informală şi relaxată, făcută doar de dragul de a discuta.

Persoanelor cu stil de conversaţie ATENT le place să vorbească despre:

ştiinţă • matematică • arhitectură • computere • design • cotaţiile la bursă • tehnologie • funcţionarea maşinăriilor • invenţii • literatură ştiinţifico-fantastică • enigmistică • unelte • reparaţii casnice

Dacă ai obţinut un punctaj mic la această categorie, urmează aceste sugestii folositoare atunci când vorbeşti cu o persoană cu stil ATENT:

- Laudă-le cunoştinţele tehnice. Aceste persoane sunt mândre să impresioneze cu inteligenţa lor aşa că... arată-te impresionat.
- Nu intra în polemici şi nu le contrazice opiniile. Urăsc să nu aibă dreptate şi iau ca ofensă personală orice fel de critică.
- Încurajează-i să vorbească despre subiecte din afara ariei lor de preocupări. Dacă vei încerca să construieşti o punte de legătură cu ei prin deschiderea unor subiecte tehnice, pregăteşte-te să asculţi ceea ce nu te-a interesat niciodată despre harduri de computer, pompe sau cine ştie ce altă minunăţie a tehnicii.
- Nu schimba prea frecvent subiectul. Persoanele cu acest stil de conversaţie preferă să se concentreze asupra unui singur subiect până când acesta este epuizat şi de abia apoi să treacă la altul.

- Schimbă cu mare tact subiectul orientând discuţia spre zone mai lejere. Aceste persoane au tendinţa de a zăbovi asupra unor subiecte foarte serioase şi plictisitoare o lungă perioadă de timp.
- Nu te simţi ofensat dacă îi auzi criticându-te sau oferindu-ţi un sfat pe care nu l-ai cerut. Ei văd totul ca fiind probleme care trebuie rezolvate şi vor să fie ei cei care au toate răspunsurile.

F de la FLECAR

Dacă cele mai multe dintre răspunsurile tale se încadrează în această categorie înseamnă că eşti întotdeauna dornic de conversaţie.

Punctele conversaţionale forte

Probabil că ai fost nu odată acuzat că „cine te-a vaccinat când ai fost copil a făcut-o cu un ac de pick-up". Eşti extravertit, vorbitor plin de energie care poate discuta despre orice atâta timp cât are public. Îţi place să interacţionezi cu ceilalţi şi să fii în centrul atenţiei. Eşti mai mult decât fericit să iniţiezi o conversaţie cu absolut oricine. Oamenii te văd ca fiind distractiv, prietenos şi oricând deschis unei relaţii.

Minusuri conversaţionale

Vorbeşti mult prea mult. Cei mai puţin vorbăreţi se simt câteodată covârşiţi de avalanşa de cuvinte pe care o emiţi. Tendinţa ta de a domina conversaţia şi a fi în centrul atenţiei îi face pe ceilalţi să se simtă excluşi. Uneori nu reuşeşti să-ţi asculţi interlocutorul sau să-i dai vreo şansă de a vorbi.

Persoanelor cu stil de conversaţie FLECAR le place să vorbească despre:

ele însele · prieteni · familie · călătorii · mâncăruri · distracţie · cultura pop · pasiuni · autoperfecţionare · oameni de succes · întâmplări ciudate mediatizate · evenimente amuzante · speranţele şi visurile lor · animale de companie · orice subiect care nu este tehnic sau complicat

Dacă ai obţinut un punctaj mic la această categorie, urmează aceste sugestii folositoare atunci când vorbeşti cu o persoană cu stil FLECAR:

- Lasă-i să fie în centrul atenţiei. Tânjesc după recunoaştere şi atenţie aşa că arată-ţi aprecierea pentru eforturile lor de a străluci.
- Nu intra în explicaţii detaliate şi nu aborda subiecte tehnice sau complicate. Vor deveni frustraţi, confuzi şi plictisiţi.
- Împărtăşeşte-le preocupările tale. Dacă nu vei face astfel, ei vor vorbi până te vor plictisi.
- Nu te simţi prost atunci când îi întrerupi. Dacă nu faci asta, nu vei apuca să rosteşti nici un cuvinţel.
- Fii vesel, demonstrează că ai simţul umorului şi, mai presus de toate, râzi la glumele lor. Îşi doresc cu ardoare să fie plăcuţi şi consideră că sunt foarte amuzanţi.

- Nu discuta despre subiecte prea serioase sau profunde. Conversaţia distractivă este unul dintre principalele lor obiective.

Combină cele patru stiluri de conversaţie pentru a deveni un vorbitor priceput şi plăcut

Deşi cei mai mulţi oameni pot fi catalogaţi ca aparţinând unuia din cele patru stiluri de conversaţie, toţi avem puncte forte şi minusuri care se regăsesc în toate stilurile. Iată patru moduri în care îţi poţi contura propriul stil combinându-le pe toate cele patru şi îţi poţi îmbunătăţi abilităţile conversaţionale:

Identifică-ţi plusurile şi minusurile specifice fiecărui stil de conversaţie;
Fortifică-ţi punctele forte şi străduieşte-te să elimini minusurile;
Adaptează-ţi stilul de conversaţie astfel încât să poţi „dansa" pe ritmul stilurilor celorlalţi;
Exersează-ţi abilităţile discutând cu persoane care au un stil diferit de al tău.

Întrebare Frecventă

Cum pot identifica imediat care este stilul de conversaţie al unei persoane pe care o întâlnesc pentru prima oară?

Vei fi capabil să recunoşti imediat stilul de conversaţie al unei persoane pe care o întâlneşti pentru prima oară dacă vei fi foarte atent la limbajul trupului şi la modul în care se desfăşoară primele minute ale conversaţiei. Este o persoană extravertită sau timidă? Îi place să facă o conversaţie lejeră sau să aprofundeze subiectele? Este directă sau rezervată? Este arţăgoasă sau relaxată?

Formează-ţi obiceiul de a observa stilul de conversaţie al fiecărei persoane cu care interacţionezi la serviciu, pe stradă, acasă, la magazin, oriunde! Vei vedea în scurt timp că devii un maestru al conversaţiei, indiferent că vorbeşti cu persoane pe care le cunoşti sau pe care le vezi pentru prima oară! În plus, te vei distra de minune „făcând piruete" în sala de dans a conversaţiei!

10

Cum să discuţi cu persoane din alte ţări

Nici un ghid nu poate reda subtilitatea unei glume făcute de un american.

– Mark Twain (1835 – 1910), pe numele său adevărat Samuel Clemens, scriitor, umorist

Ştii exact cum să vorbeşti şi să te comporţi când întâlneşti oameni din alte ţări, fără a-i ofensa, fără a te simţi tu ofensat şi fără a risca să te pui într-o situaţie jenantă? Prietenia şi bunele intenţii nu pot întotdeauna atenua diferenţele culturale dintre oamenii din ţări diferite. De aceea, îţi ofer câteva sfaturi pe care să le urmezi atunci când vorbeşti cu persoane care provin din medii sau culturi diferite de a ta:

Respectă diferenţele.
Nu te sfii să te prezinţi.
Arată-ţi interesul pentru ţara din care provine persoana cu care vorbeşti.
Nu te simţi ofensat atunci când cineva spune un lucru nepotrivit.

Evită să cazi în capcana stereotipurilor.
Nu presupune că ştii din ce ţară provine persoana cu care discuţi.
Armonizează-ţi viteza cu care vorbeşti şi vocabularul cu nivelul de conversaţie al interlocutorului.
Nu presupune în mod automat că ai fost înţeles.
Abordează subiecte cu notă optimistă.
Nu aborda subiecte triste, deprimante.

Respectă diferenţele

Multe dintre ţările de pe glob au devenit un fel de mixtură de culturi iar societăţile de azi sunt compuse mai mult decât niciodată din grupuri cu cele mai diferite tradiţii, religii şi origini etnice. Presupunând că persoanele din alte ţări îţi împărtăşesc valorile, atitudinea şi modul de comunicare, nu faci decât să atragi gafele şi inconfortul în conversaţie. Dimpotrivă, dacă îţi vei aminti că oamenii din diferite ţări au stiluri diverse de a vorbi şi de a acţiona vei fi mult mai ferit de posibilitatea de a ofensa sau a fi jignit de cineva.

Întrebare Frecventă

Este adevărat că americanii sunt mult mai neprotocolari decât cetăţenii altor ţări?

Deşi americanii sunt cunoscuţi pentru faptul că sunt foarte prietenoşi, lipsa lor de formalism nu este totdea-

una apreciată sau înţeleasă de oamenii din alte ţări. „Sunt prea familiari, în prea scurt timp", asta este reproşul cel mai frecvent la adresa americanilor din partea unor oameni care preferă o manieră mai protocolară de conversaţie cu persoanele cu care abia au făcut cunoştinţă. În general, sfatul meu este să fiţi mai rezervaţi când întâlniţi persoane care provin din alte ţări decât Statele Unite.

Nu te sfii să te prezinţi

„Bună, numele meu este Don Gabor", este un mod cât se poate de natural şi acceptabil de a începe o conversaţie cu străini în cele mai multe situaţii, fie că este vorba despre un context social sau de afaceri. Acest salut prietenos şi tipic american arată celor din jur că vrei să conversezi cu ei. Deşi experţii în etichetă strâmbă din nas atunci când vine vorba de a folosi prenumele înainte de a fi obţinut permisiunea să o faci, americanii fac acest lucru în mod frecvent. Mulţi englezi, europeni, persoane din Orientul Mijlociu sau asiatici preferă să-şi folosească titlurile care sunt folosite fie pentru a sublinia profesia fie pentru a sublinia funcţia sau sunt simpli termeni de politeţe (doamnă, domn, domnişoară) urmate de numele de familie atunci când vorbesc cu persoane pe care de-abia le-au cunoscut. În ceea ce priveşte obiceiul de a strânge mâna celui cu care faci cunoştinţă, acesta este în general acceptat dar există destul de multe excepţii. Tabelul din următorul capitol îţi va arăta clar modurile acceptate de a saluta oameni din diverse colţuri ale lumii.

O strategie eficientă pentru a reţine numele străine sau mai neobişnuite

Atunci când un nume sună absolut necunoscut sau ţi se pare dificil de pronunţat, roagă interlocutorul să ţi-l spună pe litere sau pe silabe şi încearcă să îl pronunţi corect, rugându-l să te corecteze dacă greşeşti. Asociază particule din numele respectiv cu cuvinte comune sau cu care seamănă. De exemplu: Vanya Roussetzki. Gândeşte-te că Van vine de la vană, ya se pronunţă uşor, Rouss de la rus, etc. Poate că va fi nevoie să-l repeţi de mai multe ori până când îl vei pronunţa corect dar cei mai mulţi străini se simt extrem de măguliţi atunci când îţi aminteşti corect numele lor.

După ce aţi discutat o vreme şi v-aţi familiarizat unul cu celălalt, ai putea simţi că este momentul să vă spuneţi pe nume. Poţi spune: „Te rog să-mi spui... (prenumele tău)". În funcţie de preferinţele personale şi de situaţie, celălalt va da sau nu curs invitaţiei tale şi va afirma că poţi să faci la fel. Dacă nu, continuă să i te adresezi cu titlul urmat de numele de familie până când eşti invitat să foloseşti prenumele.

Arată-ţi interesul pentru ţara din care provine persoana cu care vorbeşti

Arată că eşti cu adevărat interesat de ţara din care provine interlocutorul tău solicitând informaţii generale

despre cultură, obiceiuri, etc. Cu cât arăţi mai multă apreciere pentru cultura din care vine, cu atât partenerul tău de discuţie va avea mai multă încredere în tine şi va fi mai receptiv. În timp ce discutaţi, fii foarte atent ce subiecte şi atitudini poţi folosi mai târziu şi ce ar fi bine să eviţi. Cu cât afli mai multe informaţii despre ţara din care provine, oraşul în care locuieşte, oamenii, mâncarea, muzica şi alte aspecte de interes general, cu atât vei avea la dispoziţie mai mult combustibil conversaţional pentru a susţine o discuţie plăcută. Nu aborda niciodată cele trei subiecte incomode în orice cultură: sexul, politica şi religia. Aceste subiecte tabu au o mare încărcătură emoţională şi pot duce foarte repede la conflicte. Poţi, în schimb, să adresezi mai multe întrebări introductive, cum ar fi:

Vorbeşte-mi despre oraşul în care locuieşti?
Cum este locul în care ai crescut (ai locuit înainte, etc.)?
Cu ce se ocupă oamenii din zona în care locuieşti?
Este oraşul sau zona în care locuieşti renumit prin vreo atracţie turistică?
Ce fac oamenii din zona în care trăieşti pentru a se distra?

Cele mai multe din persoanele care vin din diverse ţări străine sunt fericite să-şi exerseze engleza cu tine, dar vor fi de-a dreptul încântate dacă le rogi să te înveţe câteva fraze uzuale în limba lor maternă. Această tehnică este un mod extrem de eficient de a construi o punte de legătură şi de a-ţi arăta aprecierea pentru ţara din care

provine interlocutorul. De exemplu, îl poţi ruga să te înveţe cum se spune „Bună ziua"; „La revedere"; „Te rog"; „Mulţumesc" şi „Ce mai faci?" în limba sa maternă. Apoi, când vei revedea persoana spune câteva cuvinte în limba sa şi vei vedea un zâmbet prietenos şi luminiţe de recunoştinţă în ochi!

Nu te simţi ofensat atunci când cineva spune un lucru nepotrivit

Ce ai putea să spui atunci când un străin face anumite aprecieri referitoare la ţara sau oraşul din care provii iar tu nu eşti de acord deloc? În primul rând, nu te simţi ofensat şi nu începe să contraargumentezi. Ai putea spune, în schimb, ceva de genul: „Poate părea aşa cum spui, dar cred că cei mai mulţi oameni care locuiesc aici nu-ţi împărtăşesc părerea, inclusiv eu".

Cu atât de multe diferenţe culturale de la o regiune la alta chiar pe teritoriul aceleiaşi ţări, nu este de mirare că nou-veniţii nu sunt familiarizaţi cu obiceiurile sau normele locale de etichetă. Întrebări prea personale cum ar fi: „Care este salariul tău anual?" sau „De ce nu ai copii?", poate că sunt normale în ţara de origine a interlocutorului.

Nu te simţi ofensat când auzi astfel de întrebări, ci priveşte-le ca pe dovada unei curiozităţi naturale faţă de modul tău de viaţă şi cultura din care faci parte. Poţi răspunde în termeni generali ca, de exemplu: „Persoanele care au aceeaşi profesiune ca mine câştigă în jur de..., în funcţie de studii şi de vechime." sau „Există foarte multe cupluri în această ţară care nu au copii şi

sunt sigur că fiecare are propriile motive.". Dacă persoana respectivă insistă şi tu nu vrei să dai mai multe detalii, spune: „Cei mai mulţi dintre concetăţenii mei consideră această întrebare ca fiind mult prea personală aşa că aş prefera să nu intru în amănunte" sau „Acesta este un subiect pe care nu mă simt bine să-l discut".

Evită să cazi în capcana stereotipurilor

Deşi oamenii din anumite ţări sau regiuni de pe glob împărtăşesc aceleaşi obiceiuri şi stiluri de conversaţie, rezistă totuşi ispitei de a generaliza. Niciodată nu emite stereotipuri de genul: „Voi, francezii (germanii, chinezii, indienii, românii, etc.) întotdeauna...". Conversaţia va demara cu mult mai mult succes atunci când vei întreba o persoană din altă ţară despre opiniile sau sentimentele sale personale.

Nu presupune că ştii din ce ţară provine persoana cu care discuţi

„Nu eşti din Anglia? Pari atât de... englez!" Cu această gafă conversaţională se confruntă toate persoanele care au un accent englezesc. De fapt, ei pot proveni din Africa de Sud, Noua Zeelendă, Australia, Irlanda, Scoţia, Ţara Galilor, India, Canada, Ghana, Belize, Hong Kong, Zimbabwe sau oricare din cele cincizeci de naţiuni independente sau protectorate care au fost colonii britanice.

Oamenii se simt în general ofensaţi atunci când faci presupuneri incorecte despre naţionalitatea lor bazându-te pe modul în care arată, pe accent sau pe limbaj. De

exemplu, franceza – limba maternă a mai mult de nouăzeci de milioane de oameni din toate colţurile lumii – se vorbeşte în Quebec, Haiti, Guinea, Indochina, Maroc, Algeria şi în alte ţări din zona Mării Caraibilor şi Africa de Nord. Spaniola este cea mai răspândită limbă de origine latină de pe glob. Este limba oficială a Spaniei şi a majorităţii ţărilor din America Latină. Există 14,5 milioane de vorbitori de limbă spaniolă în Statele Unite, cei mai mulţi dintre aceştia fiind născuţi aici. A presupune că o persoană este din Mexic, de exemplu, numai pentru că vorbeşte spaniola este ofensator.

Canadienii vorbitori de engleză urăsc să fie luaţi drept americani deşi asta se întâmplă foarte frecvent. Canadienii vorbitori de limbă franceză vor corecta cu promptitudine pe cei care îi consideră cetăţeni francezi. Asiaticii de o anumită naţionalitate vor fi foarte ofensaţi dacă îi confunzi cu asiatici de altă naţionalitate. Ai putea chiar isca un mic război dacă ai lipsa de tact să confunzi un grec cu un turc sau un israelian cu un palestinian... iar lista de gafe privind originea poate continua la nesfârşit.

Evită să faci presupuneri despre originea unei persoane. Ascultă cu atenţie orice referire la poziţia geografică şi alte coordonate care ţi-ar putea da indicii despre ţara de origine a interlocutorului. Dacă auzi un nume de oraş, de exemplu, poţi întreba: „Ai urmat cursurile unei şcoli din Hong Kong? Acolo te-ai născut?". Dacă nu eşti sigur, nu ceda tentaţiei de a face presupuneri. Este mult mai bine să fii direct şi să întrebi: „De unde eşti?" sau „Unde ai crescut?" sau „Unde te-ai născut?".

Armonizează-ţi viteza cu care vorbeşti şi vocabularul cu nivelul de conversaţie al interlocutorului

Să recunoaştem, a învăţa o limbă străină este un lucru dificil, în special datorită termenilor argotici, abrevierilor, dialectelor şi a jargonului din conversaţia de zi cu zi. Atunci când întâlneşti o persoană a cărei limbă nativă este diferită de a ta, vorbeşte rar şi utilizează propoziţii scurte până când reuşeşti să determini nivelul de înţelegere al partenerului de discuţie. Dacă există o barieră de limbaj, fii răbdător şi urmează sfatul excelent al unui crainic de televiziune: „Foloseşte un limbaj simplu, nu vorbi tare şi nu te comporta ca şi când ai vorbi unui copil".

Unii oameni se simt complexaţi de nivelul la care pot conversa într-o limbă străină. De aceea au nevoie de un strop de încurajare pentru a putea conversa relaxaţi. Dacă persoana respectivă sugerează că nu cunoaşte foarte bine limba ta nativă, poţi spune: „Cred că vorbeşti destul de bine! De când studiezi limba?"

Nu presupune în mod automat că ai fost înţeles

Pe parcursul conversaţiei, verifică din când în când dacă interlocutorul tău te-a înţeles. Chiar dacă nu a înţeles cu exactitate ceea ce ai vrut să spui, o persoană cu cunoştinţe modeste într-o limbă străină se va simţi datoare să dea din cap a înţelegere şi să spună că a înţeles atunci când o întrebi.

Poţi evita multe neînţelegeri adresând întrebări care să determine cealaltă persoană să rezume sau să parafrazeze ceea ce ai spus tu anterior. De exemplu, poţi spune: „Ca să fiu sigur că ai înţeles perfect cum să găseşti casa noastră, te rog să repeţi informaţiile pe care ţi le-am dat". Sau poţi tu rezuma ceea ce a spus sau crezi că a spus partenerul de discuţie. De exemplu: „Vreau să mă asigur că am înţeles corect ce mi-ai spus mai devreme. Vrei să spui că... Aşa este?".

Dacă ajungi la concluzia că mesajul tău nu a fost înţeles corect sau nu a fost înţeles deloc, repetă-l utilizând termeni mai simpli şi fraze mai scurte. Poţi să spui: „Stai să formulez altfel".

Întrebare Frecventă

Ştiu că trebuie să evit să discut despre sex, politică şi religie, dar care subiecte sunt aceptabile atunci când vorbesc cu o persoană din altă ţară?

Abordează subiecte cu notă optimistă

Celor mai mulţi oameni, indiferent de naţionalitate, le place să schimbe păreri despre o varietate de subiecte care le relevă preocupările, experienţele sau gusturile personale. De exemplu, poţi vorbi despre:

Cultura americană	Iniţiative private	Activităţi în aer liber
Animale	Viaţă de familie*	Profesii
Artă	Modă	Peisaje/Geografie
Afaceri/Serviciu	Mâncare/Băuturi	Ştiinţă/Tehnologie
Maşini	Grădinărit	Sporturi
Viaţa la oraş/la ţară	Istorie*	Atracţii turistice

Cultură/Moşteniri culturale	Pasiuni	Călătorii
Evenimentele de actualitate*	Limbă	Voluntariat
Obiceiuri	Literatură	Vreme/Climat
Distracţie	Muzică	Politică externă*

** Atenţie: Când abordezi aceste subiecte fii foarte atent pentru că pot conduce, din cauza unor diferenţe flagrante de opinii, la conversaţii nu tocmai plăcute.*

Iată câteva exemple despre cum să începi o conversaţie folosind ca bază subiectele de mai sus:

Cum este peisajul în zona în care trăieşti? (*Peisaje/Geografie*)

Spune-mi ceva despre oraşul sau satul în care locuieşti. (*Viaţa la oraş/la ţară*)

Ce ţi se pare cel mai interesant aici, în Statele Unite? (*Cultura americană*)

Atunci când ai timp liber la dispoziţie, ce îţi place să faci? (*Pasiuni*)

Spune-mi, te rog, câte ceva despre istoria oraşului tău de baştină. (*Cultură/Moşteniri culturale*)

Care este diferenţa între a face afaceri aici, în Statele Unite, şi a face afaceri în ţara ta? (*Afaceri/Serviciu*)

Ai văzut recent vreun film (piesă de teatru, concert, etc.) care ţi-a plăcut în mod deosebit? (*Distracţie*)

Dacă aş vizita ţara ta, în ce oraş mi-ai sugera să merg? (*Călătorii*)

Cine crezi că o să câştige Cupa Mondială (la fotbal) anul acesta? (*Sporturi*)

Nu aborda subiecte triste, deprimante

Evită să discuţi despre următoarele subiecte cu persoane din alte ţări până când nu le cunoşti mai bine. Aceste subiecte controversate pot naşte dispute şi pot denatura starea de spirit a participanţilor la o discuţie, mai ales la un eveniment social sau într-un context de afaceri.

Alcool/Droguri	Umor cu teme etnice	Opinii radicale
Rasism	Politici interne	Conflicte regionale
Crime comise cu violenţă	Probleme financiare	Religie
Războiul rece	Crimă organizată	Sex
Colonialism	Boli	Taxe
Comunism	Politică	Terorism
Probleme economice	Sărăcie	Tragedii

Întrebare Frecventă

Cum poţi menţine o prietenie cu cineva dintr-o altă ţară?

Odată ce ai făcut cunoştinţă cu o persoană dintr-o ţară diferită, următorul pas este să începi construirea unei relaţii de prietenie iar cheia este să menţii legătura. Trimite noului tău prieten o felicitare sau o scrisoare în care să spui că ţi-a făcut reală plăcere să-l cunoşti şi că ai vrea să menţineţi legătura. A-ţi aminti să îl feliciţi de ziua lui de naştere sau cu ocazia unui eveniment special din viaţa lui va cimenta prietenia. Prin intemediul e-mailului poţi interacţiona aproape instantaneu cu oameni din cele mai îndepărtate colţuri ale lumii, astfel că este mult mai simplu să menţii legătura. Sunt disponibile diverse planuri de tarifare pentru convorbirile internaţionale, deci comunicarea este posibilă cu costuri rezonabile. Evident,

va trebui să încerci să-ţi întâlneşti noul prieten oricând este posibil.

Schimbul de informaţii cu persoane din alte ţări creează premisele unor prietenii durabile

Un înţelept a spus odată că lumea este ca o carte, iar cei care nu călătoresc au citit doar o pagină din ea. Astăzi, când atâţia oameni călătoresc sau chiar trăiesc în afara ţării lor de baştină, ai ocazia unică de a întâlni străini chiar în oraşul tău.

Prin intermediul lor descoperi mâncăruri, obiceiuri, muzică, oportunităţi de afaceri, perspective şi valori noi iar acesta este doar unul dintre avantajele pe care le ai conversând cu oameni din toată lumea. Dar cea mai frumoasă recompensă constă în faptul că ai posibilitatea de a contribui la strângerea relaţiilor internaţionale.

11

Obiceiuri ce influenţează conversaţiile interculturale

Cu cât călătoresc mai mult, cu atât îmi dau seama că temerile transformă în străini oameni care ar trebui să fie prieteni.

– Shirley MacLaine (1934 –),
actriţă de naţionalitate americană

„Nu pot să cred că m-a putut întreba cât a costat inelul meu de logodnă."; „Da, am întârziat cinci minute. De ce este o aşa de mare problemă?"; „Mi-aş dori să nu mai stea atât de aproape de mine atunci când vorbim."

A discuta cu oameni din alte ţări poate reprezenta o adevărată provocare, mai ales atunci când nu le cunoşti obiceiurile şi tabuurile. De aceea, cu cât ştii mai multe despre cultura şi ţara din care provine partenerul tău de discuţie, cu atât scade posibilitatea de a spune ceva nelalocul lui ori de a fi ofensat de obiceiurile lui.

Cât de multe cunoştinţe ai despre obiceiurile din alte culturi?

Următorul test îţi va demonstra cât de multe informaţii deţii despre obiceiuri din alte ţări.

1. Japonezilor le place să strângă mâna viguros atunci când fac cunoştinţă cu străini.

A__F__

2. Dacă întârzii fie şi numai câteva minute asta îl va scoate din minţi pe un german.

A__F__

3. În timpul unei conversaţii Nord-americanii stau mai aproape de interlocutor decât sud-americanii.

A__F__

4. Chinezii gesticulează foarte mult atunci când vorbesc.

A__F__

5. A folosi prenumele în adresare este un fapt obişnuit în Statele Unite, dar este considerat nepoliticos de europeni, asiatici şi latino-americani dacă nu ţi s-a acordat în prealabil permisiunea de a o face.

A__F__

6. În toate culturile, lipsa contactului vizual este considerată a fi o dovadă de ipocrizie.

A__F__

7. În Orientul Mijlociu, femeile sunt cele care întind primele mâna pentru a le fi strânsă.

A__F__

8. Bulgarii şi grecii dau din cap atunci când nu sunt de acord într-un gest care îndeobşte este considerat afirmativ.

A__F__

9. Sud-americanii consideră că este extrem de nepoliticos să te îndepărtezi de interlocutor în timpul unei conversaţii.

A__F__

10. Italienii nu fac niciodată conversaţie informală şi lejeră înainte de a aborda subiecte de afaceri.

A__F__

11. O femeie din India va fi foarte ofensată dacă arăţi spre ea cu degetul.

A__F__

12. Africanilor le place să discute despre muzică, artă, sculptură şi literatura lor populară.

A__F__

13. Filipinezii spun rareori „nu" într-o conversaţie şi nu se ceartă niciodată cu străinii.

A__F__

14. Conversaţia uşoară, informală este caracteristică caraibienilor.

A__F__

15. Subiectul fotbal îi plictiseşte de moarte pe cei din America Centrală.

A__F__

Răspunsuri

1. **Fals**: Deşi japonezii s-au obişnuit să dea mâna cu vesticii, ei preferă o strângere uşoară.
2. **Adevărat**: Punctualitatea este extrem de importantă pentru germani. Ei consideră a fi foarte nepoliticos să întârzii chiar şi câteva minute la o întâlnire de afaceri sau la un eveniment social.
3. **Fals**: Nord-americanii preferă să stea la o distanţă de un metru faţă de partenerul de discuţie. Dimpotrivă, sud-americanii preferă să stea la o distanţă mică faţă de interlocutor atunci când vorbesc, în jur de treizeci–cincizeci de centimetri.

4. **Fals**: Chinezii gesticulează foarte rar şi consideră exasperantă o persoană care îşi foloseşte mâinile pentru a-şi argumenta discursul.
5. **Adevărat**: Americanilor le place la nebunie să folosească prenumele celeilalte persoane încă din momentul în care au fost prezentaţi, în timp ce majoritatea străinilor consideră aceasta o dovadă de prea mare familiaritate.
6. **Fals**: Mexicanii, de exemplu, evită contactul vizual în semn de respect.
7. **Fals**: Preceptele religioase stricte interzic evreicelor ortodoxe şi musulmane să aibă în public orice fel de contact fizic cu o persoană de sex opus.
8. **Adevărat**: Bulgarii şi grecii dau din cap de la stânga la dreapta atunci când vor să confirme ceva iar când vor să spună că nu sunt de acord dau din cap de sus în jos.
9. **Adevărat**: A te îndepărta de interlocutor în timpul unei conversaţii este considerat de către sud-americani foarte nepoliticos datorită faptului că le place să stea foarte aproape atunci când vorbesc.
10. **Fals**: Fii pregătit să discuţi despre familie, călătorii, mâncare şi altele asemenea înainte de a aborda cu italienii orice fel de subiect legat de afaceri.
11. **Adevărat**: Cei din India consideră a fi foarte nepoliticos să arăţi cu degetul. Ei indică o direcţie cu bărbia.
12. **Adevărat**: Africanilor le place foarte mult să discute despre influenţele muzicii lor tradiţionale, a artei, a sculpturii şi a literaturii lor orale în jazz, blues, arta modernă şi dansul modern.

13. **Adevărat**: Filipinezii preţuiesc armonia în conversaţie şi consideră un răspuns negativ a fi nepoliticos.
14. **Adevărat**: Oamenii care locuiesc în zona Mării Caraibilor au un stil de conversaţie mult mai relaxat decât americanii, britanicii, francezii, spaniolii sau germanii.
15. **Fals**: Cei din America Centrală sunt pasionaţi de fotbal, aşa cum sunt şi majoritatea europenilor, mexicanilor sau sud-americanilor.

Cum stai cu abilităţile de comunicare interculturală?

Nr. de răspunsuri corecte	Nivel/Interpretare
13 – 15	**Super!** Ştii cum să conversezi cu aproape orice persoană, din orice ţară ar proveni ea. Continuă cercetarea pentru a afla, pentru fiecare ţară în parte, informaţii despre grupuri organizate pe diferite criterii (regionale, etnice, etc).
9 – 12	**Destul de bine!** Cunoşti multe obiceiuri ale străinilor care influenţează conversaţia. Acordă mai multă atenţie multitudinii de particularităţi care există într-o cultură pentru a nu te baza prea mult pe presupuneri atunci când vorbeşti cu cineva dintr-o altă ţară.
5 – 8	**E bine, dar...** Cunoşti suficient de mult despre cei din alte ţări pentru a putea avea o conversaţie, dar este posibil să comiţi gafe de proporţii care te-ar putea pune într-o lumină foarte proastă. Adresează interlocutorului mai multe întrebări despre ţara sa

de origine şi despre obiceiuri. Continuă conversaţia bazându-te pe informaţiile primite.

0 – 4 **Atenţie!** Eşti oricând expus la riscul de a spune ceva nepotrivit atunci când discuţi cu persoane din alte ţări. Încearcă să afli cât mai multe despre ţara din care provin şi despre obiceiurile lor pentru a nu te trezi în situaţia de a-ţi muşca limba după ce ai comis o gafă de proporţii. Dacă adresezi întrebări, arăţi interes, asculţi cu atenţie şi observi comportamentul partenerului de discuţie îţi vei îmbunătăţi cunoştinţele curând.

Foloseşte următorul tabel pentru a evita situaţiile jenante şi subiectele tabu

Este foarte uşor să interpretezi greşit acţiunile prietenilor sau cunoştinţelor din alte ţări dacă nu le cunoşti stilurile proprii de conversaţie, obiceiurile şi tabuurile. Următorul tabel reuneşte succint saluturi, stiluri de conversaţie, limbajul trupului şi anumite acţiuni şi subiecte care ar trebui evitate în conversaţia cu persoane din diverse ţări ori regiuni de pe glob. Informaţiile prezentate sunt generale iar lista nu se pretinde a fi exhaustivă, dar sunt reprezentative în ceea ce-i priveşte pe oamenii pe care este cel mai probabil să-i întâlneşti acasă, la serviciu, în mediul de afaceri sau la evenimente mondene.

Întrebare Frecventă:

Dacă generalizez atunci când întâlnesc o persoană de o anumită naţionalitate se va simţi ofensată?

Este foarte important să nu cădem în capcana stereotipurilor când întâlnim oameni din alte ţări. Fii conştient de faptul că fiecare om reprezintă o individualitate şi că există nenumărate diferenţe în interiorul aceleiaşi ţări ori regiuni. Pentru a evita să spui ori să faci ceva nepotrivit, observă, ascultă cu atenţie şi urmează firul conversaţiei sugerat de persoana cu care discuţi. Fii întotdeauna politicos, ai grijă la maniere şi *nu spune niciodată*: „Dar am crezut că toţi cei din ţara ta...".

Citeşte despre alte ţări în:

- Revista *National Geographic*
- Secţiunile de călătorii şi gastronomie ale ziarelor şi revistelor
- Ghiduri de călătorie
- Articole din ziare care redau întâmplări adevărate despre oameni din alte colţuri ale lumii
- Albume de fotografii sau cărţi
- Romane a căror acţiune este plasată într-o altă ţară sau ale cărei personaje sunt de altă naţionalitate

Vizionează filme sau programe de televiziune din alte ţări care:

- Prezintă evenimente din viaţa de zi cu zi din acea ţară
- Prezintă istoria ţării respective şi evoluţia sa culturală
- Descriu oamenii din perspective istorice
- Prezintă evenimente sportive populare în ţara respectivă

Tabel al obiceiurilor de conversaţie

Ţara/Regiunea	Strângerea de mână/Salutul	Stilul de conversaţie	Contactul vizual	Distanţa între partenerii de discuţie	Acţiuni sau subiecte tabu
Africa Centrală*	Medie ca intensitate	Politicos/Liniştit	Mediu	60-90 cm	Religie/conflicte politice
Africa de Nord*	Medie ca intensitate (numai bărbaţii)	Lent	Mediu	30-60 cm	Politici din Orientul Mijlociu
Africa de Sud*	Medie ca intensitate	Politicos/Protocolar	Mediu	60-90 cm	Apartheid
Brazilia	Medie ca intensitate	Deschis	Intens	30-60 cm	A te îndepărta de interlocutor
Canada	Medie ca intensitate	Relaxat/Politicos	Mediu	1 m	A-l confunda cu un american
Caraibe*	Medie ca intensitate	Neprotocolar	Mediu	60 cm	Traficul de droguri
America Centrală*	Uşoară	Politicos/Protocolar	Intens	30-60 cm	A te îndepărta de interlocutor
China	Uşoară, cu o plecăciune	Rezervat	Scăzut	1 m-1.20 m	A-l confunda cu un japonez
Europa de Est*	Fermă	Deschis	Mediu	60-90 cm	Regimul comunist
Anglia	Uşoară	Protocolar	Scăzut	1 m	A sta la o prea mică distanţă
Franţa	Uşoară	Afectat/Protocolar	Intens	30-60 cm	Critica
Germania	Fermă	Practic/Protocolar	Mediu	60-90 cm	Al doilea război mondial
Grecia	Uşoară	Deosebit de lent	Mediu	60-90 cm	A refuza mâncarea
India*	Medie ca intensitate (numai bărbaţii)	Liniştit	Mediu	60-90 cm	A spune „nu”
Israel	Medie ca intensitate (numai bărbaţii)	La obiect	Mediu	30-60 cm	Al doilea război mondial
Italia	Uşoară	Expansiv	Mediu	30-60 cm	Mafia
Japonia	Uşoară	Rezervat	Scăzut	1 m-1.20 m	A-l confunda cu un chinez
Mexic	Medie ca intensitate	Prietenos	Mediu spre scăzut	30-60 cm	A te îndepărta de interlocutor
Orientul Mijlociu*	Medie ca intensitate (numai bărbaţii)	Lent	Intens	30-60 cm	A mânca cu mâna stângă
Filipine	Fermă	Social/Protocolar	Scăzut	60-90 cm	Mâinile în şolduri
Polonia	Medie ca intensitate	Expansiv	Mediu	60-90 cm	Al doilea război mondial
Rusia*	Medie ca intensitate	Expansiv	Mediu	30-60 cm	Critica
Scandinavia	Fermă	Rezervat/Protocolar	Intens	60-90 cm	Izbucnirile zgomotoase
America de Sud*	Uşoară spre medie	Personal	Intens	30-60 cm	A te îndepărta de interlocutor
Asia de Sud-Est*	Usoară cu o înclinare a capului	Rezervat	Limitat	1 m-1.20 m	Confruntarea
Statele Unite	Fermă	Prietenos/Neprotocolar	Mediu	60-90 cm	Critica

* Aceste ţări şi regiuni beneficiază de o diversitate etnică extrem de mare având o impresionantă varietate de obiceiuri şi culturi.

Moduri de a învăţa despre obiceiurile persoanelor din alte ţări

Pe lângă a afla din conversaţie informaţii despre ţările de baştină a interlocutorilor, există multe alte oportunităţi de a afla despre culturi şi obiceiuri din alte ţări.

Vizitează sau participă la:

- Restaurante care au specific străin
- Eveniment culturale care prezintă muzică, artă, dans sau gastronomie proprii altor culturi*
- Centre culturale dedicate unei anumite culturi sau ţări
- Cursuri de limbi străine*
- Centre internaţionale şi de voluntariat unde poţi întâlni oameni care îşi doresc să înveţe limba ta
- Conferinţe sau cursuri despre obiceiurile sau cultura altor ţări*
- Muzee cu exponate din alte ţări
- Cursuri de dansuri populare sau muzică aparţinând unei anumite ţări ori regiuni*
- Biblioteci unde poţi face cercetare despre locuri pe care ţi-ai dorit dintotdeauna să le vizitezi

* Pe lângă faptul că vei învăţa foarte multe despre locuri, culturi şi obiceiuri specifice, vei avea şansa de a cunoaşte mulţi oameni cu aceleaşi preocupări şi de a-ţi face astfel noi prieteni!

Site-uri Web

Internetul constituie o sursă inepuizabilă de informaţii despre cele mai multe ţări, inclusiv evenimentele culturale locale. Conectează-te la orice motor de căutare, tastează numele ţării de care eşti interesat în căsuţa de căutare şi vei fi surprins de volumul de informaţii pe care îl vei primi. Multe dintre site-uri au un spaţiu special destinat mesajelor din partea vizitatorilor sau un chat-room unde poţi participa la discuţii on-line.

Conversaţiile respectuoase creează prietenii internaţionale

Dorinţa de a învăţa despre tradiţii şi culturi străine, respectul pentru diferenţele între culturi şi toleranţa sunt elementele esenţiale ale comunicării interculturale. Numeroase evenimente sociale şi de afaceri dau posibilitatea oamenilor din ţări, regiuni şi culturi diferite să se întâlnească şi să poarte conversaţii fructuoase. Pe măsură ce te familiarizezi cu stiluri diferite de conversaţie, cu limbajul trupului propriu fiecărei naţii, cu tradiţiile şi tabuurile din fiecare cultură, îţi creşti şansele ca tot mai multe dintre conversaţiile pe care le porţi să constituie începutul unor relaţii trainice de prietenie.

12

Cinci reguli de aur pentru conversaţiile la telefonul mobil

ET vrea să sune acasă.

– replică din filmul *ET: Extraterestrul*

Ce au în comun milioane de adolescenţi, părinţi şi oameni de afaceri din toate colţurile lumii? Cu toţii folosesc telefonul mobil pentru a menţine legătura cu prietenii, familia sau colegii. Ceea ce a constituit odată visul scriitorilor de literatură ştiinţifico-fantastică este acum o realitate palpabilă pentru milioane de oameni de pe întreaga planetă. Părinţii folosesc telefoanele mobile pentru a-şi controla odraslele. Companiile pun la dispoziţia angajaţilor telefoane mobile pentru ca aceştia să ţină permanent legătura cu clienţii. Prietenii şi iubiţii vor să ştie unii de alţii în fiecare clipă iar telefonul mobil le sare în ajutor. Chiar şi designerii au creat piese de vestimentaţie care au prevăzute buzunare speciale pentru telefon.

Fie că iubeşti ori urăşti cu pasiune acest mijloc modern de comunicare, respectarea regulilor de conversaţie specifice îţi va aduce noi prieteni şi-ţi va spori popularitatea. Pe de altă parte, dacă ignori regulile minimale de conversaţie îi vei ofensa pe cei care te sună ori chiar vei îndepărta oameni care ţi-ar putea deveni prieteni.

Conversaţia la telefonul mobil este un mod eficient de a construi o prietenie

În zilele noastre, când viteza este cuvântul care ne defineşte ritmul activităţii, putem stabili, cât ai clipi, o întâlnire prin intermediul telefonului mobil. Un apel scurt către o cunoştinţă reprezintă cel mai bun mod de a-i arăta că eşti interesat să petreci mai mult timp cu ea şi chiar să clădeşti o prietenie. Conversaţia poate decurge astfel: „Bună, Jan, sunt Cortez. Drumul meu trece prin apropierea cartierului tău şi mă întrebam dacă eşti liberă. Aş vrea să te invit să iei prânzul cu mine şi să discutăm un pic".

Sună-ţi prietenul şi spune-i: „Sunt pe drum spre tine"

Ţi s-a întâmplat, de bună seamă, să aştepţi la un colţ de stradă sau într-un restaurant un coleg, un membru de familie sau un prieten care întârzie să apară. Eşti foarte sigur că aţi stabilit să vă întâlniţi la ora 18:00, chiar după serviciu, este 18:30 şi nici urmă de el. Poate că a trebuit să rămână la serviciu după program sau poate că este prins în trafic. Sau poate că a uitat de întâlnirea voastră! Asta ar fi chiar culmea! A apărea la o întâlnire la treizeci de minute după ora fixată – chiar dacă este vorba de un prieten bun – poate distruge o relaţie, indiferent de

natura ei. Dar există o soluţie la această problemă dacă cealaltă persoană are un telefon mobil.

Există posibilitatea ca tu să întârzii mai mult de zece minute la o întâlnire? Atunci este momentul să suni persoana cu care ai stabilit să te întâlneşti şi să-i comunici întârzierea pentru a-ţi arăta astfel respectul faţă de ea. Tot ce trebuie să spui este: „Îmi cer mii de scuze, dar o să întârzii la birou jumătate de oră. Este în regulă dacă ne întâlnim la şase şi jumătate în loc de şase?".

Este uşor să faci o schimbare de planuri dacă ai un telefon mobil

Dacă tu eşti cel care aşteaptă, sună-l pe prietenul cu care trebuie să te întâlneşti pentru a vedea ce se întâmplă. Dacă ai constatat, de exemplu, că nu mai aveţi timp să luaţi cina înainte de a merge la film, sugerează o schimbare de planuri şi conveniţi să vă întâlniţi direct la cinematograf. În felul acesta, vei putea să mănânci liniştit în loc să-ţi aştepţi în zadar colegul sau prietenul întârziat.

Cinci reguli de aur ale politeţii în conversaţiile la telefonul mobil

Numai pentru că dispui de un telefon mobil, aceasta nu înseamnă că poţi să îl foloseşti oriunde şi oricând îţi place. Respectă următoarele reguli şi vei folosi telefonul mobil în mod corect şi acceptat de societate.

Regula de aur nr. 1: Persoana în compania căreia eşti are prioritate

În cele mai multe situaţii, persoanele în compania cărora te afli au prioritate faţă de persoanele pe care vrei să le suni ori cele care te sună. Pentru a evita o conversaţie telefonică lungă într-un moment nepotrivit, spune persoanei de la celălalt capăt al firului: „Nu pot vorbi în momentul acesta. Te sun într-o oră, este bine?".

Regula de aur nr. 2: Schimbă modul de apelare pe „vibraţie" atunci când te afli la o întrunire de afaceri sau la un eveniment monden

Această regulă se aplică atunci când participi la *orice* eveniment public, cum ar fi un film, concert, piesă de teatru, întâlnire, conferinţă sau curs. Foloseşte opţiunea de „vibraţie" a telefonului mobil sau închide telefonul pentru ca apelurile pierdute să fie stocate în mesagerie. Verifică-ţi mesajele dacă vrei, dar nu apela persoanele care te-au căutat decât după ce pleci de la evenimentul respectiv.

A şti când să-ţi închizi telefonul mobil te poate scuti de multe momente jenante

În timpul unei reprezentaţii recente pe Broadway a piesei *Death of a Salesman*, un telefon mobil al cuiva din public a sunat de mai multe ori. După cel de-al patrulea apel, Brian Dennehy, actorul câştigător al premiului Tony şi cel care interpretează personajul

principal, s-a întors şi a ţipat către jenatul proprietar al telefonului: „Închide naibii porcăria aia!".

Regula de aur nr. 3: Alege momentul potrivit pentru a suna

Evită să-ţi suni prietenii sau membrii de familie care au telefoane mobile dacă ştii că în momentul respectiv participă la un curs sau la o ceremonie, sunt la un concert, la un film, la o piesă de teatru sau la orice alt eveniment la care sunetul telefonului ar putea reprezenta o întrerupere nedorită. Evident, telefonul mobil poate salva vieţi într-o situaţie de urgenţă, dar apelează numai dacă este strict necesar.

Regula de aur nr. 4: Găseşte un loc cât mai retras pentru a vorbi

Nimeni nu doreşte să-ţi asculte conversaţia telefonică şi să se simtă dator să vorbească mai încet numai pentru că tu vorbeşti la telefon. De aceea, va trebui să cauţi un loc retras unde să vorbeşti. În acest fel poţi să vorbeşti cât şi ce vrei tu fără a enerva pe cineva din jurul tău.

Regula de aur nr. 5: Vorbeşte pe un ton normal

Dacă te găseşti pe stradă sau într-un alt loc public aglomerat şi foarte zgomotos, vei fi probabil tentat să ridici tonul pentru a te face auzit. Dacă a vorbi mai tare este imperios necesar, atunci încearcă să-ţi acoperi gura şi telefonul mobil cu mâna pentru a atenua sunetul vocii.

Întrebare Frecventă

Noua mea prietenă găseşte de cuviinţă să vorbească minute în şir la telefonul mobil atunci când ieşim împreună să mâncăm. Cum îi pot spune fără să o ofensez că gestul ei mi se pare extrem de nepoliticos faţă de mine şi de toţi ceilalţi clienţi ai restaurantului?

Ce poate fi mai enervant decât să iei masa într-un restaurant cu cineva care poartă discuţii interminabile la telefonul mobil? Înainte să comandaţi, încearcă să îi spui: „Pot să te rog ceva? Te-ar supăra să îţi închizi telefonul mobil cât timp suntem în restaurant? Mă simt penibil atunci când vorbeşti la telefon cu altcineva în timp ce eu stau lângă tine şi-mi rod unghiile aşteptând să termini. În plus, nu cred că este potrivit ca eu sau ceilalţi din restaurant să-ţi ascultăm conversaţia".

Strategie conversaţională: Atunci când critici un prieten, fă-o pe un ton foarte calm. Descrie atitudinea deranjantă, cum te afectează ea şi ce îţi doreşti să facă persoana. Nu dramatiza situaţia şi nu arunca acuzaţii grave cum ar fi: „Eşti de-a dreptul nepoliticoasă! De ce tot timpul...". În cele mai multe cazuri, câteva cuvinte bine plasate, la momentul potrivit, vor rezolva problema. Dacă cererea ta nu are nici un ecou, ia o carte sau un ziar pentru a-ţi petrece în mod plăcut timpul în care prietena ta conversează. Sau, şi mai bine, găseşte un alt partener cu care să iei masa sau cu care să discuţi la restaurant!

Telefoanele mobile constituie un mod eficient de a păstra relaţiile de prietenie

Telefoanele mobile reprezintă un mod prompt şi comod de a comunica cu prieteni vechi, membri de familie sau clienţi. Reţine cele cinci reguli de aur ale politeţii în conversaţiile la telefonul mobil şi toate discuţiile tale vor decurge perfect!

13

E-mailul sau chat-roomurile on-line: cum să-ţi faci prieteni în spaţiul virtual

Vorbesc, deci trăiesc. A vorbi este un mod de viaţă pentru mine. Unii dintre prietenii mei sunt oameni pe care nu i-am văzut niciodată – şi tot ce ştiu despre ei am aflat discutând on-line.

– Julie Martin, administrator al *about.com*

Bine aţi venit în lumea comunicaţiilor secolului douăzeci şi unu!

Pe vremuri (asta însemnând înainte de a apărea Internetul) oamenii se cunoşteau la şcoală, la serviciu, în cartier, la biserică sau la locurile de distracţie. Dacă se plăceau, schimbau numerele de telefon şi prietenia se lega astfel. Astăzi există un nou mod în care oamenii se pot întâlni, împrieteni şi pot clădi relaţii. Bine aţi venit în lumea e-mailului şi a chat-roomurilor. Comunicarea în spaţiul virtual este deja un mod de viaţă pentru mulţi

dintre noi. De ce nu te-ai conecta ca să trimiţi un e-mail unui vechi prieten sau ca să vizitezi un chat-room? Vei vedea cât de uşor este să începi o conversaţie şi să-ţi faci noi prieteni.

Întrebare Frecventă

Am auzit că sunt anumite reguli care trebuie respectate atunci când folosim e-mailul. Care sunt acelea?

Cinci reguli de bază pentru a comunica prin e-mail

Majoritatea oamenilor sunt de acord că e-mailul a revoluţionat modul de comunicare al anilor 1990 dar sunt puţini cei care cunosc regulile de bază. Aceste reguli vor îmbunătăţi comunicarea ta prin e-mail cu prietenii, rudele, cunoştinţele, clienţii sau chiar cu străinii. Ele te vor ajuta să eviţi cele mai frecvente greşeli pe care începătorii în ale Internetului le comit atunci când trimit un mesaj prin e-mail.

Regula de bază nr. 1: Răspunde prompt la mesajele primite prin e-mail

Un mesaj la care nu răspunzi este ca un apel telefonic pe care l-ai pierdut şi nu suni înapoi. Apelanţii se simt ignoraţi şi supăraţi. Verifică-ţi e-mailul în fiecare zi şi trimite răspunsuri în maxim două zile celor care te-au contactat. Bineînţeles, nu va trebui să răspunzi la mesajele pe care nu le-ai solicitat (cunoscute şi ca *spam*) decât dacă vrei. Dacă nu ai timp să trimiţi un răspuns complet, cel puţin

confirmă faptul că ai primit mesajul respectiv şi promite că vei reveni curând cu amănunte. De exemplu, poţi trimite un asemenea mesaj:

Dragă Rita,

Îţi mulţumesc pentru mesaj şi pentru recomandarea de a citi acea carte de călătorii. De-abia aştept să o citesc. Revin în câteva zile ca să îţi spun ce impresie mi-a lăsat.

Toate cele bune,
Don

Regula de bază nr. 2: Nu trimite niciodată un e-mail pe care nu ai vrea să-l citească mama ta, şeful tău sau oricine altcineva de pe planetă

Poţi presupune că o scrisoare tradiţională are un caracter privat dar această regulă nu se aplică în mod obligatoriu şi unui e-mail. Nu poţi şti niciodată la cine este retransmis mesajul tău. A scrie mesaje cu caracter privat ori intim, a face remarci răutăcioase ori a bârfi o persoană te poate pune într-o situaţie jenantă. Imaginează-ţi cum te-ai simţi dacă mesajul tău ar ajunge într-o căsuţă de e-mail străină sau ar circula pe Internet cu numele şi adresa ta de e-mail ataşate. Nu uita niciodată că e-mailul pe care îl trimiţi sau îl primeşti nu este niciodată în întregime privat.

De asemenea, având în vedere faptul că instanţele din Statele Unite au hotărât de multe ori că orice manager de companie poate citi mesajele angajaţilor, este extrem de important să reţii că mesajele trimise de la serviciu nu sunt mesaje private. Dacă şeful tău îţi citeşte mesajele şi

vede un e-mail cu caracter personal în care îl critici pe el sau un client, te vei afla nu numai într-o situaţie extrem de jenantă, dar şi în pericolul de a-ţi pierde slujba.

Regula de bază nr. 3: Nu-ţi scrie niciodată mesajele utilizând majuscule

Mesajele scrise numai cu capitale sunt interpretate a fi formulate pe un ton răstit şi nepoliticos. Foloseşte capitalele numai în circumstanţele tradiţionale, aşa cum faci în restul corespondenţei.

Regula de bază nr. 4: Mesajul trebuie să fie scurt şi prietenos

Studiile arată că oamenii primesc în general cinci – zece mesaje pe zi iar cei pasionaţi de comunicarea prin e-mail au deja douăzeci de mesaje care-i aşteaptă în *fiecare* dimineaţă. Deci, nu-ţi bombarda prietenii cu bancuri, articole sau notificări decât dacă ştii sigur că apreciază gestul tău. De asemenea, pentru a minimiza timpul de citire, nu trimite mesaje interminabile. Pe de altă parte, mesaje de genul: „Şi eu"; „Sunt de acord" ori „Corect!" pot crea confuzie. Asigură-te că răspunsul tău conţine referiri la mesajul primit. De exemplu, răspunsul tău la un e-mail pe care ţi l-a trimis o nouă prietenă ca să te anunţe că o trupă va cânta într-un anumit club ar putea suna aşa:

Bună, Helen,

Îţi mulţumesc pentru mesajul despre trupa care va cânta la Club Muzik. Rocket Science este unul dintre grupurile mele preferate şi mi-ar plăcea foarte mult să merg să-i văd în week-end. Vrei să ne întâlnim la cină înainte de a merge la concert? Te sun diseară acasă.

Pe curând,
Don

Regula de bază nr. 5: Trimite mesaje scrise corect

Multe persoane trimit prietenilor mesaje care constau într-o adunătură de cuvinte scrise greşit şi o serie de abrevieri şi simboluri numite „emoticonuri". Un mesaj informal nu scuză scrisul neglijent aşa că nu-ţi impresiona neplăcut prietenii noi şi vechi trimiţându-le e-mailuri care demonstrează lipsă de atenţie din partea ta. Un e-mail scris neglijent unui client sau unui partener de afaceri va fi interpretat ca o dovadă a lipsei de profesionalism. Recitеşte-ţi mesajele şi corectează toate greşelile de ortografie sau gramaticale, elimină comentariile nelalocul lor şi scrie-ţi numele la sfârşit înainte de a da click pe butonul „trimite". Reţine că odată ce ai trimis un mesaj nu-l mai poţi recupera.

Întrebare Frecventă

Cum pot folosi e-mailul pentru a-mi face prieteni pe Internet?

Poţi să-ţi faci prieteni pe Internet în acelaşi mod în care o faci în persoană, prin intermediul telefonului sau prin tradiţionalele scrisori. Iniţiază şi menţine contactul cu persoane cu care ai în comun preocupări, valori şi ţeluri. În primul e-mail pe care îl trimiţi prezintă-te întotdeauna, explică în ce mod ţi-a parvenit adresa şi numele persoanei

respective şi motivul pentru care îţi doreşti să corespondezi cu ea. Întocmai ca şi relaţiile faţă-în-faţă, prieteniile pe Internet trebuie să se dezvolte natural, în timp. Primul tău e-mail ar putea suna cam aşa:

Dragă...,

Tu nu mă cunoşti, dar numele meu este... Am aflat numele tău şi adresa de e-mail de la... (un prieten comun, o rudă, un profesor, etc.). Am înţeles de la... că şi pe tine te interesează... Locuiesc în... şi sunt student (scriitor, fabricant de mobilă, etc.). Îţi trimit acest mesaj pentru a te întreba despre...

Cu sinceritate,

(numele tău real şi adresa ta de e-mail)

Abrevierile şi emoticonurile

Iată câteva dintre cele mai comune abrevieri şi *emoticonuri* (simboluri) folosite în mesajele e-mail sau în conversaţiile on-line. (Notă: abrevierile se scriu de obicei cu majuscule). Unii experţi în reguli de etichetă susţin că emoticonurile pot fi folosite în mesajele personale dar sunt total nepotrivite în e-mailurile de afaceri.

ABREVIERI

BTW	By the way (apropo)
<bg>	Big grin (zâmbet larg)
<g> sau **<G>**	Grin (zâmbet)
IMHO	In my humble opinion (în umila mea opinie)
IOW	In other words (cu alte cuvinte)
LOL	Laughing out loud (râs din toată inima)
WRT	With regard to (cu privire la)

EMOTICONURI

:-)	Zâmbet, râs	**;-)**	Fac cu ochiul
:-(	Trist, păcat	*	Sărut
:-O	Şocat	{} sau [ ]	Îmbrăţişare
:-D	Încântat, zâmbet larg		

Cum să faci conversaţie şi noi prieteni în chat-roomuri

Îţi doreşti să cunoşti oameni care îţi împărtăşesc pasiunile şi ţelurile şi să-ţi faci noi prieteni? Este uşor dacă eşti on-line şi vizitezi un website care dispune de chat-room. De exemplu, dacă îţi place să călătoreşti poţi participa la discuţii on-line despre condus, navigat, călătorii cu trenul, autostop ori alte moduri de a călători. Nu ştii ce să faci în privinţa viitorului carierei tale? Conectează-te la un chat-room care are ca subiect afacerile ori cariera şi află sugestii pertinente de la alţi vânători de locuri de muncă. Îţi place să discuţi despre evenimentele la zi, tendinţele în afaceri sau despre ultimul album al artistului tău preferat? Probabil că există un chat-room unde vei găsi oameni cu aceeaşi pasiune.

De fapt, ce este un chat-room?

Un chat-room este un site de pe Internet dedicat discuţiilor on-line despre diverse subiecte. Grupurile de utilizatori postează mesaje în timp real, mesaje pe care oricine din căsuţa respectivă le poate citi şi la care poate răspunde instantaneu. Există reţele uriaşe care dispun de mai mult de 3000 de chat-roomuri dedicate celor mai diverse subiecte. Administratorii

chat-roomurilor coordonează discuţiile, clarifică şi impun regulile de etichetă. Administratorii vor interzice accesul utilizatorilor care folosesc un limbaj nepotrivit, fac remarci insipide sau au orice alt fel de comportament inadecvat care violează regulile de bază ale comunicării on-line.

Cum să găseşti un chat-room potrivit

Găsirea unui chat-room este un lucru facil dacă te conectezi la servicii cum ar fi *America Online* sau *CompuServe* ori la website-uri ca *Yahoo.com*, *About.com*, *LookSmart.com*, *Oxygen.com* sau alte numeroase site-uri care găzduiesc discuţii zilnice despre aproape orice subiect la care te-ai gândit vreodată. În căsuţa de „căutare" tastează „chat-room" sau câteva cuvinte ce descriu pasiunea ori preocuparea despre care ai vrea să vorbeşti. De exemplu: „pisici"; „navigaţie"; „decoraţiuni interioare"; „filme". În câteva secunde vei descoperi o mulţime de site-uri şi chat-roomuri pe care poţi să le vizitezi. Chiar dacă numele unora dintre site-uri te pot conduce într-o direcţie greşită, nu te descuraja; caută în continuare şi vei găsi până la urmă un chat-room potrivit pentru tine.

Regulile de „chatichetă" care trebuie respectate în discuţiile on-line

Ai nevoie de aceleaşi abilităţi pentru a conversa on-line ca şi pentru a discuta faţă-în-faţă, inclusiv tact. Probabil că într-o conversaţie faţă-în-faţă nu ai adresa niciodată unei noi cunoştinţe întrebări personale despre câţi bani câştigă, cât este de activ sexual sau dacă pe inelul de la mână este montat un diamant adevărat. Se întâmplă totuşi o metamorfoză inexplicabilă cu anumite persoane care altminteri au maniere alese atunci când se conectează la un chat-room sau trimit un e-mail. Par că aruncă pe geam toate bunele maniere şi devin bădărani insensibili în spaţiul virtual. Nu te lăsa păcălit de anonimatul în care pare să te păstreze un asemenea mod de comunicare. Ca în orice alt fel de conversaţie, fie că are loc la telefon, faţă-în-faţă ori în spaţiul virtual, nu contează numai ceea ce spui ci şi modul în care o spui.

Ce să faci şi ce să nu faci niciodată atunci când vizitezi un chat-room

Cele mai multe chat-roomuri urmează cam aceleaşi reguli de bună comportare deşi există nenumărate grupuri care şi-au stabilit propriile reguli bazate pe numărul, calitatea participanţilor şi a conţinutului. În general, următoarele reguli te vor ajuta să eviţi a comite greşeli majore atunci când te găseşti într-un chat-room.

Întâi observă apoi implică-te în discuţie

Observă cu atenţie cum comunică participanţii la discuţie. Regulile de „chatichetă" sau ceea ce este considerat a fi un limbaj ori comportament adecvat diferă de la un grup la altul. De aceea, observarea te va ajuta să decizi dacă să te implici în discuţia respectivă sau nu. De asemenea, vei afla modul în care sunt postate mesajele şi cum trebuie să răspunzi ori să postezi propriile tale comentarii.

Nu te sfii să intervii într-o discuţie on-line

Odată ce ai hotărât că vrei să participi la discuţia respectivă, simte-te liber să intervii cu un comentariu sau o întrebare, exact în felul în care ai proceda într-o discuţie faţă-în-faţă. Atitudinea generală a participanţilor la discuţii on-line este „cu cât mai mulţi, cu atât mai bine".

Nu uita niciodată că vorbeşti cu oameni adevăraţi

Imaginea ta on-line se bazează pe stilul tău de conversaţie iar acesta trebuie să-ţi reflecte preocupările şi simţul umorului. Poţi afla despre stilul de conversaţie al celorlalţi participanţi aplicând regulile învăţate la Capitolul 9: „Recunoaşterea şi utilizarea diferitelor stiluri de conversaţie".

Nu-i insulta pe ceilalţi membri ai grupului când nu eşti de acord cu ei

Relaţiile on-line se dezvoltă în timp şi nu este necesară decât o singură remarcă dură ca ele să se destrame. Aşa cum se întâmplă şi în cazul conversaţiilor faţă-în-faţă, a spune tot ce gândeşti într-o manieră dură nu este cea mai bună soluţie. Chiar dacă îţi vine să spui câte o vorbă rea, ţine-ţi limba (sau, în cazul ăsta, ţine-te departe de butonul „send) şi nu o face.

Citeşte FAQ-urile (întrebările frecvente)

Dă click pe FAQ înainte de a posta orice întrebare pentru ca ceilalţi participanţi să nu te ocărască pentru faptul că îi faci să îşi piardă timpul răspunzând la întrebări care au fost deja discutate.

Nu face declaraţii pe care nu le poţi susţine

Ca şi în cazul conversaţiilor faţă-în-faţă încrederea constituie baza relaţiilor on-line. Dacă afirmaţiile despre tine nu sunt adevărate sau nu le poţi dovedi, credibilitatea ta în ochii celorlalţi participanţi va scădea considerabil.

Corectează-ţi gafele

Atunci când utilizatorii cu experienţă sau administratorul îţi atrag atenţia că ai comis o greşeală de „chatichetă", nu te supăra şi nu începe să ripostezi. Urmează-le sfatul cu promptitudine şi mulţumeşte-le pentru că nu te-au lăsat în ignoranţă.

Întrebare Frecventă

Diferă conversaţiile on-line de cele faţă-în-faţă?

Unii oameni se simt mai în largul lor atunci când conversează on-line pentru că nu-şi mai fac griji pentru felul în care arată şi rămân la adăpostul anonimatului. În acelaşi timp însă, fără beneficiul limbajului trupului ori al tonului vocii, partenerul ori partenerii noştri de discuţie pot pierde din vedere mesajele subtile pe care le trimitem cu uşurinţă în comunicarea faţă-în-faţă (tocmai de aceea s-au inventat emoticonurile!). În plus, este dificil să ajungi să cunoşti cu adevărat pe cineva al cărui nume real nu-l ştii.

Chat-roomurile sunt locuri ideale de conversaţie şi de cunoaştere a noi prieteni

Cu ajutorul discuţiilor on-line îţi vei lărgi cercul de prieteni şi cunoştinţe. Sunt la fel de multe locuri de discutat şi de întâlnit oameni câte cărţi găseşti într-o librărie. Internetul este invadat de tot felul de chat-roomuri, unele dintre ele bizare, la limita prostului gust sau extrem de ofensatoare. Iată câteva dintre chat-roomurile principale pe care le poţi găsi pe *About.com*, un site de discuţii în timp real. Tastează cuvinte ca acestea în căsuţa destinată căutării şi vei găsi o multitudine de site-uri de discuţii de vizitat:

Adopţii
Afaceri
Animale
Animale de companie
Antichităţi
Arte
Bursă
Casă
Carieră
Cauze
Călătorii
Chat-roomuri
Colecţionari
Computere
Crime
Culturi
Cursuri ale facultăţilor
Distracţie
Economie
Educaţie
Familie
Filosofie
Guvern
Internet
Istorie
Întreţinere corporală
Jocuri
Jucării
Legislaţie
Limbă
Literatură
Media
Medicină
Mediu
Paranormal
Pasiuni
Politici
Religie
Sănătate
Sexualitate
Societate
Sport
Ştiinţă
Talk show-uri
Tehnologie
Umor

Întrebare Frecventă

Am cunoscut pe cineva pe un form de discuţii şi aş vrea să mă întâlnesc cu persoana respectivă. Vreo sugestie?

Este minunat să treci de la o conversaţie on-line la una faţă-în-faţă, dar pentru aceasta este nevoie de încredere şi bun-simţ. Dacă vă plăceţi, sugerează o scurtă întâlnire într-un loc public (fii concret) la o cafea sau o gustare. Dacă nu aţi făcut schimb de fotografii, descrie-te pentru a vă putea recunoaşte. De exemplu: „Am 1,78, păr şaten, voi purta...".

Dacă întâlneşti pe cineva pentru prima oară (chiar dacă aţi discutat mult on-line) nu-ţi da *niciodată* adresa exactă şi nu dezvălui nici un fel de alte informaţii personale până când nu eşti *absolut* sigur că vrei să mai întâlneşti persoana respectivă. A schimba numerele de telefon poate fi următorul pas în relaţia voastră, dar numai dacă simţi că vrei asta.

Conversaţiile on-line trebuie să se concentreze asupra oamenilor

Progresul tehnologic face ca în fiecare moment să existe noi moduri mai rapide şi mai facile de comunicare între oameni. A conversa prin intermediul e-mailului sau a Internetului ne permite să interacţionăm cu nenumărate persoane din toate colţurile lumii care ne împărtăşesc preocupările, visurile, nevoile, oameni pe care, în circumstanţe obişnuite, nu am fi avut niciodată şansa de a-i întâlni, de a ne fi împrietenit sau de a fi conversat.

14

Îmbunătățirea conversației

Singurul lucru mai rău decât a se vorbi despre tine este acela de a nu se vorbi despre tine.

– Oscar Wilde (1854 – 1900), scriitor irlandez celebru pentru inteligența și spiritul său vivace

Tăcerea – nu este vorba doar de ceea ce spui, ci și de ceea ce nu spui

Tăcerea are multe înțelesuri. Uneori, oamenii umplu spațiile de tăcere cu speranțele lor și presupun altceva decât ceea ce s-a spus. Tăcerea nu reprezintă o confirmare dar nici o infirmare, ci pur și simplu lasă o întrebare ori un comentariu fără răspuns.

Tăcerea – instrument de negociere

Tăcerea poate fi folosită foarte eficient ca instrument de negociere. Un vânzător poate să facă o prezentare „în forță", vorbind neîntrerupt și nedându-ți șansa de a te gândi la ce spune. Tăcerea îți dă timp să te gândești la ceea ce ți se propune. De asemenea, tăcerea îi poate încuraja pe alții să treacă de partea ta, dându-le timp să se gândească la ideile tale.

Este natural să taci

Tăcerea este naturală într-o conversație. Nu este necesar să vorbești tot timpul pentru a comunica cu adevărat. Tăcerea dă oamenilor posibilitatea de a se conecta la mediul înconjurător fără a avea sentimentul că sunt datori să umple fiecare pauză cu cuvinte. Pentru unii, o pauză în conversație poate fi foarte incomodă și creează un sentiment de anxietate, nejustificată în cele mai multe cazuri, pentru că, de fapt, tăcerea ar trebui considerată a fi o bună ocazie de a ne gândi la subiectul conversației. Dacă însă tăcerea pare a fi mai degrabă regula decât excepția, ar putea fi explicată prin faptul că interlocutorul evită un anumit subiect sau se gândește la o problemă despre care ar vrea să discute dar îi este teamă să o abordeze.

Dacă simți că cealaltă persoană are nevoie de încurajare pentru a discuta deschis, încearcă să spui ceva de genul:

Ești foarte tăcut în seara asta. Este ceva care te frământă?

Ceva pare să-ți muncească mintea. Dau un bănuț pentru fiecare gând!

Este ceva despre care ai vrea să discutăm?

Nu insista prea mult dacă cealaltă persoană nu răspunde. Pune punct ofertei tale cu o astfel de frază: „Dacă ai ceva de spus, sunt alături de tine, gata să te ascult".

Încurajează şi fă remarci pozitive — nu critica

Deşi există întotdeauna loc de mai bine, atunci când îţi spui părerea este esenţial ca în primul rând să lauzi aspectele pozitive ale acţiunilor intreprinse de cineva, chiar dacă trebuie să-ţi chinui mintea pentru a le găsi. Este, de asemenea, important să nu amesteci comentariile pozitive cu critica (chiar constructivă!) în aceeaşi frază. A amesteca lauda cu critica este un mod păgubos de a comunica cu cineva. Persoana se va retrage şi va deveni mai puţin cooperantă şi receptivă la sugestiile tale de îmbunătăţire a situaţiei. Este cel mai bine să lauzi eforturile persoanei de a îndeplini sarcina şi să arăţi că eşti conştient de ele. De exemplu, unui copil care a terminat în sfârşit o sarcină pe care i-ai dat-o, mult după ce intervalul de timp alocat pentru ea s-a scurs, îi vei spune: „Sunt mulţumit să văd că ai făcut ceea ce ţi-am zis. Este nevoie de mult timp să scrii un raport atât de frumos cum l-ai scris tu". Apoi, pentru a corecta problema întârzierii, spune: „Cum te-ai gândit să termini următoarea sarcină în timp util?". Încurajând copilul cu un compliment şi prezentând apoi problema sub forma unei întrebări deschise, îl vei stimula să vină cu o sugestie în loc să îndeplinească orbeşte sarcina. Ca rezultat, este foarte probabil ca data viitoare copilul să răspundă entuziast şi să îşi îndeplinească sarcina la timp.

Tachinarea binevoitoare este un mod sănătos de a transmite sentimente şi atitudini

Tachinarea binevoitoare, fără urmă de resentiment, poate fi încurajatoare şi utilă. Ea constituie spre deosebire de tachinarea maliţioasă, un important canal de exprimare, gustat de prieteni. Atunci când transmiţi ceea ce gândeşti şi simţi într-o manieră plină de înţelegere şi optimism oamenii te vor asculta cu mai multă atenţie.

Strategii de tratare a umilinţelor

Cum ar trebui să reacţionezi atunci când eşti criticat şi umilit? Păstrează-ţi simţul umorului la cote ridicate, nu riposta vehement şi vei fi în poziţia de a spulbera comentariile maliţioase şi de a arăta persoanei care te-a criticat că eşti încrezător în ceea ce eşti şi faci.

Nu-ţi pierde niciodată simţul umorului

Foloseşte-te de simţul umorului pentru a detensiona o situaţie gata să explodeze sau pentru a trezi la viaţă o discuţie plictisitoare. Este important să poţi fi suficient de detaşat şi inteligent pentru a te autoironiza şi a-i lua pe ceilalţi peste picior cu prietenie. Nu ar trebui să ne pierdem niciodată simţul umorului pentru că fără el sensibilitatea noastră la critică devine acută. A-i lăsa pe ceilalţi să te necăjească un pic şi a putea să râzi de tine însuţi poa-

te fi foarte util în anumite circumstanţe, mai ales atunci când apare tensiune şi începi să te iei prea în serios.

Întrebare Frecventă

Un coleg de serviciu mă tot tachinează cu remarci un pic prea sarcastice. Probabil că doar încearcă să fie amuzant, dar uneori am senzaţia că el chiar crede ce spune. Ce să fac?

Umilinţele pot reprezenta un mod de testare a încrederii tale în tine însuţi

Unii oameni fac un hobby din a-i umili pe alţii numai pentru a vedea cum reacţionează aceştia la stres. Dacă devii defensiv, înseamnă că ţi-a fost atins un punct sensibil. Dacă râzi şi nu iei în serios ce s-a spus, atunci persoana va presupune că eşti foarte încrezător şi sigur pe tine.

Adresează întrebări deschise pentru a afla motivul pentru care eşti umilit

Dacă ai sentimentul că cealaltă persoană vorbeşte serios, nu reacţiona spunând: „Ia mai lasă-mă în pace!" sau alt comentariu defensiv. Adresează o întrebare deschisă pentru a-l încuraja să-ţi spună ce îl deranjează de fapt. Astfel vei deschide canalul de comunicare şi poate vei reuşi să spulberi din frustrarea şi furia care alimentează, de obicei, astfel de comportamente. Iată câteva exemple:

„De ce simţi astfel?"

„Ce te deranjează, de fapt?"

„Nu înţeleg. De fapt ce te deranjează atât de mult?"

„Ce nu-ţi place în legătură cu...?"

„Ce pot face ca să te simţi mai bine în legătură cu ceea ce fac eu?"

Cealaltă persoană poate avea argumente solide pe care să ţi le expună

Odată ce adevăratele motive ale supărării persoanei au ieşit la iveală, este cel mai bine să vorbiţi şi să căutaţi o soluţie de compromis pentru problema ivită. Dacă pare critica îndreptăţită, încearcă să nu răspunzi cu: „dar..."; „şi totuşi..."; „însă...". Replica potrivită în acest caz este: „Poate că ai dreptate! Ce ar fi trebuit să fac?".

Cel mai bun mod de a obţine ceea ce vrei este să ceri cât mai direct

Cei mai mulţi oameni preferă să li se spună direct să dea ori să facă ceva. În general, oamenii urăsc cererile prea subtile care nu sunt directe. Dacă vrei ceva de la cineva, este cel mai bine să-ţi formulezi cererea clar şi direct. În acest mod, ascultătorul va şti exact ce vrei, poate răspunde concret cererii tale şi poate decide în ce măsură este dispus să coopereze. Nu poţi obţine întotdeauna cea ce vrei, dar măcar vei avea satisfacţia că ai depus toate eforturile.

Cei din jur nu-ţi pot citi gândurile

Unii oameni se aşteaptă ca toţi cei din jurul lor să ştie ce gândesc, ce simt şi ce vor. Emit cereri subtile către

ceilalţi, sperând ca măcar o persoană să înţeleagă ce vor. Este mult mai eficient să fii direct, pentru că cererile subtile sunt de multe ori ignorate sau înţelese greşit.

De exemplu, un îndrăgostit îşi doreşte mai multă atenţie din partea iubitei. Stă pe o bancă uitându-se la trecătorii din parc în timp ce iubita sa discută cu prietenii în apropiere. Îşi doreşte atenţie, dar nu vrea să formuleze această dorinţă direct, aşa că se gândeşte: „Nu trebuie să cer acest lucru. Ea ar trebui să ştie şi să vină lângă mine.". Prietena sa îl vede stând singur deoparte, dus pe gânduri, şi se gândeşte: „Dacă ar fi vrut să stea de vorbă cu mine mi-ar fi arătat acest lucru şi m-aş fi dus la el. Pare că vrea să fie singur cu gândurile lui.".

În acest caz, cererea subtilă a îndrăgostitului nu este ignorată ci interpretată greşit. El îşi doreşte atenţie, iar ea presupune că vrea să fie singur. Ea nu îi poate citi gândurile, iar el se aşteaptă ca ea să o facă. De fapt, ea a putut citi doar limbajul trupului care pare că transmite următorul mesaj: „Staţi departe, vreau să fiu singur.".

„Ce vrei de la mine?"

Atunci când cineva îţi adresează o cerere subtilă, asigură-te că ai înţeles ce vrea de la tine. Poţi spune: „Nu mi-ai cerut în mod explicit, dar să înţeleg că vrei să fac...?" Această întrebare va clarifica cererea şi depinde de tine să îi spui deschis dacă îi dai curs sau nu. Pentru a evita viitoare neînţelegeri care izvorăsc din astfel de cereri subtile, poţi spune: „Te rog, data viitoare când vrei ceva de la mine, cere-mi în mod direct. Apoi îţi spun dacă pot sau nu.".

15

50 de moduri în care îţi poţi îmbunătăţi conversaţiile

Arată lumii cine eşti cu adevărat, nu cine crezi tu că ar trebui să fii, pentru că, dacă pozezi, mai devreme sau mai târziu vei uita să o faci şi cei din jur vor şti cine eşti de fapt.
– Fanny Brice (1891 – 1951),
actriţă de comedie şi cântăreaţă

Iată câteva idei recapitulative pe care să ţi le aduci aminte atunci când conversezi:

1. Fii primul care salută.
2. Prezintă-te tu celorlalţi.
3. Asumă-ţi riscuri. Nu porni de la premiza că vei fi respins.
4. Afişează-ţi simţul umorului.
5. Fii receptiv la idei noi.
6. Străduieşte-te să reţii numele celor cu care faci cunoştinţă.
7. Roagă persoana să-şi repete numele dacă l-ai uitat.
8. Arată curiozitate şi interes pentru ceilalţi.

9. Vorbeşte-le celorlalţi despre evenimentele importante din viaţa ta.
10. Vorbeşte-le celorlalţi despre tine şi pasiunile tale.
11. Arată-le celorlalţi cât de bun ascultător eşti reformulând comentariile lor într-o altă manieră.
12. Transmite entuziasm şi pasiune celor pe care-i întâlneşti.
13. Caută moduri originale de a întâlni persoane necunoscute.
14. Acceptă dreptul oricărei persoane de a avea propriile opinii.
15. Demonstrează că ai simţul umorului atunci când vorbeşti cu alţii.
16. Vorbeşte-le celor pe care îi întâlneşti în câteva fraze scurte despre profesiunea ta.
17. Prezintă-te încă odată unei persoane care a uitat cum te numeşti.
18. Spune-le celorlalţi ceva interesant ori provocator despre ceea ce faci.
19. Fii foarte atent la limbajul trupului.
20. De la primul contact cu cineva este important să îl priveşti şi să zâmbeşti.
21. Salută-i pe cei cu care te întâlneşti în mod regulat.
22. Caută interese, obiective şi experienţe comune cu cei pe care îi întâlneşti.
23. Depune toate eforturile pentru a-i ajuta pe cei care te solicită.
24. Lasă-i pe alţii să facă pe experţii.
25. Fii dispus să răspunzi la întrebările introductive comune.
26. Fii entuziast atunci când vine vorba de preocupările celorlalţi.

27. Volumul de informaţii primit trebuie să fie aproximativ egal cu cel furnizat.
28. Pregăteşte-te ca să poţi vorbi despre o multitudine de subiecte.
29. Menţine-te la curent cu evenimentele şi problemele care afectează viaţa tuturor.
30. Fii deschis la opiniile şi sentimentele celorlalţi.
31. Exprimă-ţi sentimentele, opiniile şi emoţiile în faţa celorlalţi.
32. Foloseşte pronumele „eu" şi dezvăluie-ţi sentimentele atunci când vorbeşti despre chestiuni personale.
33. Nu folosi pronumele „tu" atunci când vrei să-ţi expui o părere.
34. Arată-le celorlalţi că îţi face plăcere să vorbeşti cu ei.
35. Invită noile cunoştinţe să te însoţească la cină, la evenimente mondene sau la alte activităţi.
36. Ţine legătura cu prietenii şi cunoştinţele.
37. Cere părerea celor din jur.
38. Caută aspectele pozitive în legătură cu toate persoanele pe care le întâlneşti.
39. Începe şi încheie o conversaţie spunând numele persoanei cu care vorbeşti şi cu o strângere caldă de mână sau un salut prietenos.
40. Fii cordial cu vecinii şi colegii de serviciu.
41. Arată-le celorlalţi că vrei să-i cunoşti mai bine.
42. Cere informaţii despre aspecte pe care le-ai aflat în conversaţiile anterioare cu interlocutorul.
43. Ascultă cu atenţie pentru a recepţiona informaţiile libere.
44. Fii tolerant cu convingerile religioase ale celorlalţi, chiar dacă sunt diferite de ale tale.

45. Schimbă subiectul conversaţiei atunci când pare să se fi epuizat.
46. Caută întotdeauna „punctul fierbinte" de interes pentru interlocutorul tău.
47. Complimentează-i pe ceilalţi pentru ceea ce poartă, ce spun sau ce fac.
48. Încurajează-i să vorbească trimiţând mesaje de receptivitate.
49. Străduieşte-te să-i întâlneşti pe cei care îţi plac şi cu care te distrezi pe cinste.
50. Atunci când spui o poveste, prezintă subiectul şi apoi furnizează detalii treptat.

Concluzie

Iată toate trucurile şi abilităţile de comunicare de care ai nevoie pentru a începe şi susţine o conversaţie. De acum depinde de tine să fii deschis şi să faci cunoştinţă cu cât mai mulţi oameni. Vei ajunge curând la conluzia că exerciţiul, răbdarea şi o atitudine pozitivă vor aduce îmbunătăţiri şi că nu ai nimic de pierdut încercând dar ai mult de câştigat. A purta conversaţii stimulative nu va mai fi un deziderat de nerealizat. Tot ceea ce trebuie să faci este să priveşti pe cineva în ochi, să zâmbeşti şi să începi să conversezi!

Don Gabor, autor şi trainer

Don Gabor este autor, trainer specializat în dezvoltarea abilităţilor necesare în comunicările interpersonale şi expert în discuţii informale.

El ajută în egală măsură companiile care îşi doresc angajaţi cu abilităţi conversaţionale de mare impact şi persoanele care îşi doresc să îşi îmbunătăţească stilul conversaţional. Indiferent că durează o zi întreagă, jumătate de zi sau doar o oră, seminariile susţinute de el sunt interactive, antrenante şi practice. Pe lângă tehnicile şi exerciţiile adaptate specificului grupului sau domeniului de activitate, el oferă şi consultanţă personalizată fiecărui participant în cadrul unei întâlniri de fixare a informaţiilor acumulate.

Don foloseşte discursuri, demonstraţii, jocuri de rol, exerciţii simple şi implicarea grupurilor în diverse activităţi pentru a crea un mediu antrenant şi favorabil învăţării, astfel încât oricine frecventează atelierele lui să dobândească uşor cât mai multe din abilităţile şi atitudinile necesare succesului personal şi profesional.

Vă rugăm să îl contactaţi pe Don Gabor dacă doriţi să primiţi *trucuri conversaţionale* suplimentare şi mai multe informaţii despre cărţile lui, înregistrările audio şi video şi programul seminariilor pe care le susţine. Telefon: 800-423-4203, Web site: www.dongabor.com, E-mail: don@gabor.com.

Don Gabor a mai scris: *Big Things Happen When You Do the Little Things Right, How to Talk to the People You Love, Speaking Your Mind in 101 Difficult Situations, Talking With Confidence for the Painfully Shy* şi are înregistrate audiobookurile: *How To Start a Conversation , Talking With Confidence for the Painfully Shy, How to Meet People and Make Friends at Work.*

Este în mod frecvent invitat al mijloacelor de comunicare în masă, purtător de cuvânt al companiei *Sprint* şi membru al Asociaţiei Naţionale a Oratorilor din Statele Unite ale Americii. Don Gabor trăieşte în Brooklyn, New York, împreună cu soţia sa Eileen.